

**LES VEUS DE LA GENT GRAN**

Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona



# **BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN**

**Construïm conjuntament  
una ciutat per a totes les edats**



**Ajuntament de Barcelona**

En conveni amb:



**Elaboració i redacció:**  
Direcció de Mercè Pérez Salanova  
Institut d'envelliment de la UAB

**Edita:**  
Ajuntament de Barcelona  
Qualitat de Vida, Igualtat i Esports  
València, 344  
08009 Barcelona

[www.bcn.cat/gentgran](http://www.bcn.cat/gentgran)

**Primera edició; abril 2011**  
© Ajuntament de Barcelona

D.L.: B-00000-2011

# BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN

**Construïm conjuntament  
una ciutat per a totes les edats**



Ajuntament  
de Barcelona



# Presentació

L'Ajuntament de Barcelona va iniciar l'any 2009, a proposta del *Consell Assessor de la Gent Gran*, el projecte **Barcelona ciutat amiga de la gent gran**, una iniciativa que s'emmarca en el Programa *Age-friendly cities* impulsat per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) en favor de la salut i benestar de les persones grans.

Les persones grans conformen un dels col·lectius més nombrosos, dinàmics i diversos de la ciutat. Són majoritàriament persones actives, autònomes i amb un gran potencial d'implicació en les dinàmiques ciutadanes. Dones i homes grans treballen en els diferents consells de participació per promoure una major qualitat de vida de la gent gran però també de totes les persones que viuen a la ciutat.

La ciutat de Barcelona manté una llarga tradició en la construcció d'un model propi de serveis, equipaments, transports i espais ciutadans amb voluntat de facilitar un envelliment digne per a tothom, en un entorn accessible, acollidor i inclusiu. Un model que ha tingut en compte des de sempre la participació de la gent gran en la construcció d'aquestes estratègies.

A partir d'aquesta participació i implicació de les persones grans, les polítiques públiques impulsades per l'Ajuntament de Barcelona s'han orientat a promoure un envelliment actiu i saludable de les persones grans i a la millora del benestar d'aquelles persones grans fràgils, per situacions de dependència, aïllament o nivells de renda molt baixos.

El projecte Barcelona ciutat amiga de la gent gran és una gran oportunitat per




avançar en el camí iniciat, i fer-ho en el marc d'una xarxa mundial de ciutats que pretenen el mateix objectiu, és a dir, que les ciutats facilitin que les persones grans, en la seva diversitat, vinguin amb seguretat, mantinguin la seva salut i participin plenament en la societat, en definitiva, ciutats que, faciliten i afavoreixen la vida quotidiana a les persones de totes les edats.

És un projecte de la gent gran i per a la gent gran, que pretén continuar construint una ciutat que tingui en compte la visió i les necessitats de les persones grans, amb el convenciment que les propostes i les idees que posem en pràctica beneficiaran a tothom. Aquest projecte pretén abastar tots els àmbits de la vida a la ciutat, que queda reflectida en les vuit dimensions entorn a les quals s'organitzen tots els treballs: la participació social i cívica; la mobilitat i el transport, l'accessibilitat i l'ús dels espais públics i privats; l'habitatge; els serveis socials i els de salut, les relacions de suport i ajuda mútua; el respecte, les desigualtats i les condicions d'inclusió i la comunicació.

Aquesta publicació recull els resultats de l'ampli procés participatiu dut a terme en els fòrums de persones grans realitzats a cadascun dels districtes i en la *III Convenció de les Veus de la Gent Gran* que va tenir lloc al març del 2011 i en la que l'Organització Mundial de la Salut va lliurar a la ciutat de Barcelona l'acreditació que la reconeix com a membre de la *Xarxa mundial de ciutats amigues de la gent gran*, amb el compromís de millora per continuar construint una ciutat per a totes les edats, que possibiliti a les persones grans una major participació i qualitat de vida.

# Índex

<b>1</b>	<b>Envelliment actiu i ciutats al segle XXI</b>	<b>9</b>
	Voluntat de govern i participació de la ciutadania	10
	Barcelona, membre de la Xarxa mundial de ciutats amigues de la gent gran	11
<b>2</b>	<b>El procés de treball fet a Barcelona</b>	<b>15</b>
	Les aportacions de les persones grans	17
	Les aportacions de responsables i experts municipals	22
<b>3</b>	<b>Construint una ciutat per a totes les edats</b>	<b>25</b>
	La ciutat en les vuit dimensions	28
	<b>PARTICIPACIÓ SOCIAL I CÍVICA</b>	<b>30</b>
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa	30
	La III Convenció: aportacions i resultats	35
	<b>MOBILITAT I TRANSPORT</b>	<b>42</b>
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa	42
	La III Convenció: aportacions i resultats	47
	<b>ACCESSIBILITAT I ÚS DELS ESPAIS I EDIFICIS</b>	<b>52</b>
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa	52
	La III Convenció: aportacions i resultats	55
	<b>HABITATGE</b>	<b>61</b>
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa	61
	La III Convenció: aportacions i resultats	65

	SERVEIS SOCIALS I DE SALUT .....	71
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa.....	71
	La III Convenció: aportacions i resultats .....	78
	RELACIONS DE SUPORT I AJUDA MÚTUA .....	85
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa.....	85
	La III Convenció: aportacions i resultats .....	90
	RESPECTE, DESIGUALTATS I CONDICIONS D'INCLUSIÓ .....	96
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa.....	96
	La III Convenció: aportacions i resultats .....	100
	COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ .....	107
	Les aportacions de la ciutadania:	
	resultats de la investigació qualitativa.....	107
	La III Convenció: aportacions i resultats .....	111
	<b>4 Un projecte de futur per Barcelona .....</b>	<b>117</b>
	La continuació del projecte	
	«Barcelona, ciutat amiga de la gent gran .....	117
	<b>Participants al projecte .....</b>	<b>123</b>
	<b>Referències .....</b>	<b>129</b>







«Ciutats amigues de la gent gran» és una iniciativa promoguda per l'Organització Mundial de la Salut (OMS). L'any 2005, l'OMS engega la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran amb la incorporació de ciutats dels cinc continents. Es tracta d'una iniciativa situada en la cruïlla de dues característiques clau del segle XXI: l'envelliment demogràfic i el procés d'urbanització. Es calcula que cap al 2030 dues terceres parts de la població mundial viuran en ciutats, i que a les principals zones urbanes del món desenvolupat la població a partir de 60 anys superarà el 25% del total.

Com es defineix una ciutat amiga de la gent gran? És una ciutat que facilita que les persones grans, en la seva diversitat, visquin amb seguretat, mantinguin la seva salut i participin plenament en la societat. La ciutat idònia per a la gent gran posa més en relleu les facilitats que les barres, i afavoreix la vida quotidiana per a les persones de totes les edats.

El projecte «Ciutats amigues de la gent gran» té com a finalitat promoure l'envelliment actiu a través d'actuacions que es concreten en els diferents camps i situacions de la vida quotidiana de la ciutat. El paradigma de l'envelliment actiu, presentat per l'OMS en la II Assemblea Mundial de l'Envelliment, celebrada a Madrid

# 1

## Envelliment actiu i ciutats al segle XXI

BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN



l'any 2002, formula que davant el repte que suposa l'adaptació de les societats a l'envelliment de la població, cal una acció individual però també, i sobretot, cal una acció col·lectiva que inclogui les persones grans en la seva diversitat de recorreguts vitals, condicions i interessos.

Què vol dir mantenir-se actiu en la vellesa? En el paradigma de l'envelliment actiu significa que les persones continuen participant en els assumptes socials, econòmics, culturals, espirituals i cívics; en conseqüència, envellir activament no es redueix a la capacitat de mantenir-se actiu físicament o de participar en el mercat del treball. Les possibilitats de mantenir-se actiu estan fortament condicionades

per l'entorn en el qual les persones viuen; l'entorn, el natural i l'edificat, com també l'entorn relacional i els serveis a l'abast configuren circumstàncies que poden afavorir o dificultar la vida quotidiana de les persones grans i la seva implicació en la ciutat. En conseqüència, les intervencions que promouen l'envelliment actiu s'han de centrar tant en les persones com en els sistemes.

## Voluntat de govern i participació de la ciutadania

«Ciutats amigues» és una iniciativa que es fonamenta en dos pilars: la voluntat del govern de la ciutat per identificar i desplegar les millores en els diferents camps d'actuació municipal, i la participació de la comunitat, protagonitzada principalment per les persones grans.

Quant a les actuacions municipals, desplega una concepció del disseny de la ciutat oberta a la diversitat, a la idea que les necessitats de la ciutadania evolucionen al llarg de les seves vides i que també es transformen al llarg de l'envelliment. Una concepció del disseny que posa en primer

pla les vides quotidianes de les persones donant relleu als espais, els moviments, les relacions, traçant el detall de la vida quotidiana per combinar allò específic d'un barri determinat amb el que esdevé comú a les diferents zones de la ciutat. En correspondència amb aquesta concepció oberta del disseny, la planificació de les actuacions aposta per les intervencions sistemàtiques. En conseqüència requereix l'adopció d'un enfocament transversal i connectiu entre les diferents unitats involucrades, juntament amb la implicació de la pluralitat d'agents. Perquè el suport per envellir activament s'incrementa quan les actuacions en els diferents camps estan unides, connectades entre si.

Pel que fa a la participació, les persones grans aporten a través de diferents vies les seves experiències en el dia a dia de la ciutat i la reflexió que en fan. Descriuen les situacions, els espais, les interaccions, indiquen allò que resulta confortable i el que esdevé obstacle, i a la vegada cavil·len sobre els perquè i formulen propostes. És a dir, exerciten el rol de ciutadans actius ben oposat a les imatges estereotipades de la gent gran com un grup passiu, i que només genera despeses. La participació, però, no l'han d'exercir només les persones grans. En la descripció de la quoti-





dianitat també s'han d'involucrar altres persones amb una activitat quotidiana que els permeti advertir què esdevé confortable i què esdevé obstacle. Elles i ells, com a professionals, com a familiars o com a voluntaris posen sobre la taula propostes generades en moments i situacions molt variades del dia a dia.

En el projecte «Ciutats amigues de la gent gran», l'OMS estableix una ruta de treball per a les ciutats que volen formar part de la xarxa mundial. La ruta segueix un cicle estructurat en quatre fases. La primera és la de planificació, en la qual s'han d'establir els mecanismes de participació per involucrar les persones grans en tot el procés, avaluar de manera integral l'amigabilitat de la ciutat i establir un pla d'acció de tres anys basat en els resultats de l'avaluació. La segona fase és la d'implementació, en la qual s'ha de presentar el pla d'acció a l'OMS i implantar-lo. La tercera fase és d'avaluació del progrés i comporta la presentació d'un informe a l'OMS que destaca els progressos en els indicadors identificats en la primera etapa. Finalment, a la quarta fase, de millora contínua, s'ha de mostrar l'evidència dels progressos i definir un nou pla d'acció per als cinc anys següents. És prou clar que ser membre de la Xarxa demana un compromís continuat.

## Barcelona membre de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran

Barcelona, des d'aquest any, forma part de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran, conjuntament amb altres ciutats d'arreu del món.

Del cicle anteriorment esmentat s'ha desenvolupat la part més important de les tasques corresponents a la fase de planificació: els mecanismes de participació s'han establert i implementat i s'han dut a terme els treballs previs a la definició del pla d'acció. Les tasques dutes a terme configuren un procés que combina les accions i la investigació, és a dir, combinen l'organització d'activitats on les persones aporten les seves experiències i l'estudi sobre tot allò que han expressat, així com sobre els plans, programes i serveis municipals.

Aquest procés s'ha construït a partir de la cooperació, plasmada en diverses vessants. La primera fa referència a la cooperació entre l'Ajuntament de Barcelona i el Consell Assessor de la Gent Gran. El govern local ha promogut el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» a proposta del Consell Assessor. La segona vessant concerneix a la implicació de l'organització municipal; el compromís del govern local es concreta en la disposició positiva del conjunt de les àrees municipals. En tercer lloc, cal esmentar la col·laboració establerta amb l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona, que s'ha responsabilitzat del disseny dels instruments i les activitats per a la recollida i l'anàlisi de dades en les diferents seqüències del procés de treball i posteriorment de l'elaboració dels resultats.

En aquest camí, doncs, les persones grans, en la seva heterogeneïtat i juntament amb persones implicades o pròximes en la seva vida quotidiana (professionals de diferents camps, empleats en diverses branques d'activitat, cuidadors familiars...) han participat en un seguit d'accions amb un objectiu compartit: contribuir a la millora de la ciutat. Perquè una ciutat més amiga de les persones grans ho és també de totes les edats. Només cal pensar en les millores d'accessibilitat en el transport públic: ajuden les persones grans amb problemes de mobilitat, els pares i mares que porten un cotxet i les persones que es desplacen amb cadira de rodes.

El projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» s'endinsa en la vida quotidiana i aplega les experiències de les persones grans al voltant de vuit dimensions:



Cada dimensió recull molts i variats moments i escenes quotidianes. Per possibilitar la implicació de les persones i facilitar l'expressió de les seves aportacions, cobra especial importància el disseny de les formes de participació. Aquestes han de ser diverses i combinar mètodes i formats variats: reunions àmplies, grups grans i petits, entrevistes, qüestionaris. La varietat de formats és necessària per incorporar la diversitat que caracteritza el col·lectiu de la gent gran, així com les contribucions dels familiars i professionals. El conjunt d'aportacions és analitzat posteriorment per tal de sistematitzar les idees, les valoracions i les propostes, com és propi de qualsevol investigació, que en aquest cas forma part d'un programa de treball basat en les pautes establertes per l'OMS.

Certament, cada ciutat aconsegueix les pautes formulades per l'OMS amb el bagatge que li és propi. Barcelona ha partit d'un recorregut forjat a través dels anys i del qual són significatius tres components substantius: el Pla d'Actuació Municipal 2008-2011, el Programa Municipal per a la Gent Gran 2006-2010, i les convencions «Les Veus de la Gent Gran de Barcelona».

El Pla d'Actuació Municipal 2008-2011 estructura la participació de la ciutadania en la planificació de la ciutat, incorpora la diversitat territorial a través dels plans de districte i aposta per desplegar la dimensió internacional mitjançant la connexió, l'intercanvi i la cooperació amb altres ciutats.

El Programa Municipal per a la Gent Gran 2006-2010 es basa en el model d'enveïlliment actiu de l'OMS, i aposta per la implicació de les persones grans en els processos de construcció d'una ciutat per a totes les edats, és a dir, una ciutat inclusiva. Ho fa a través d'un ventall molt ampli d'actuacions que abracen les diferents etapes i situa-



cions del procés d'envellir tot incorporant la implicació d'actors diversos.

Les convencions «Les Veus de la Gent Gran de Barcelona» cada quatre anys apleguen el moviment participatiu de la gent gran, liderat pel Consell Assessor de la Gent Gran i els consells de districte, amb el suport de l'Ajuntament. Convé assenyalar que la II Convenció, celebrada l'any 2007, va posar l'èmfasi en un model de ciutat per a totes les edats promotora d'un envelliment actiu i saludable, a la vegada que compartia amb la celebrada el 2004 l'interès per ampliar les oportunitats de participació a més i més variats grups de persones grans.

Tant els programes d'actuació de l'Ajuntament com l'espai de treball de les convencions són especialment valuosos per comprendre el bagatge de Barcelona, en el qual es fonamenta el compromís del govern local i el Consell Assessor de la Gent

Gran. A la vegada que informen sobre el punt de partida dels treballs fets per formar part de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran, permeten comprendre que la decisió d'incorporació a aquesta xarxa és plenament coherent amb la feina feta i amb la feina futura —exigida per la Xarxa— en les dues vessants: participació i planificació.

Efectivament, el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» és una molt bona oportunitat per enfortir la participació desplegant noves possibilitats en les quals més persones grans s'involucrin i on també augmenti la diversitat de les persones que hi participen, la varietat d'aspiracions, situacions i circumstàncies vitals. I a la vegada, també esdevé una bona oportunitat perquè l'envelliment actiu es consolidi com a eix central de les polítiques locals i es reforci l'articulació entre les diferents actuacions municipals, així com les línies de cooperació amb els diversos agents. ■







En aquest capítol es presenta el procés de treball dut a terme al projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», se'n mostra l'enfocament adoptat i les accions realitzades. Els diferents apartats que fan veure el detall de la primera fase del cicle de treball establert per l'OMS —la fase de planificació— evidencien com s'ha configurat la participació i de quines maneres s'ha concretat la investigació qualitativa.

A Barcelona, la fase de planificació culmina amb l'establiment de les bases del pla d'acció per a un període de tres anys, la definició del qual deriva del recorregut fet a través de les accions de participació i del treball d'anàlisi sobre les dades recollides. En aquest recorregut es despleguen el procés participatiu, la sistematització de les informacions sobre la ciutat i les actuacions municipals, i el treball amb les diferents àrees municipals; tots ells són els components en els quals es basa l'avaluació de l'amigabilitat de la ciutat.

Per tal d'abraçar els múltiples aspectes de la vida quotidiana de les persones grans, l'OMS defineix vuit dimensions:

# 2

## El procés de treball fet a Barcelona

BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN



**Participació social i cívica:** inclou la participació a través d'òrgans com els consells, la participació en activitats de tots tipus (de formació, lúdiques, de voluntariat...), la participació en els esdeveniments de la ciutat i l'activitat laboral de les persones grans.



**Mobilitat i transport:** comprèn la mobilitat per la ciutat a peu com a vianants i utilitzant tots els tipus de transport públic i privat.



**Accessibilitat i ús dels espais públics i privats:** inclou l'accés i la utilització dels espais a l'aire lliure com els parcs i places, i els espais tancats, públic i

privats, com són els comerços i altres serveis.



**Habitatge:** comprèn els espais físics on vivim, així com les opcions per adaptar els habitatges a les necessitats que emergeixen en envellir i les diferents alternatives d'habitatge en el cas que no sigui possible romandre a casa.



**Serveis Socials i de Salut:** inclou tant l'atenció rebuda com els diferents recursos dels serveis socials i de salut. Incorpora també la salut i el benestar des d'una perspectiva global considerant tots els àmbits i entorns des dels quals es pot promocionar.



**Relacions de suport i ajuda mútua:** comprèn el suport que donen i reben les persones grans en la família, entre els amics i veïns, en el barri i a la ciutat.



**Respecte, desigualtats i condicions d'inclusió:** inclou el respecte que reben les persones grans per part de la resta de ciutadans i ciutadanes i les condicions específiques que creen desigualtats i risc d'exclusió entre les persones grans, com la situació de dependència, la pobresa, l'orientació sexual i la immigració, entre d'altres.



**Comunicació i informació:** comprèn totes les vies i mitjans de comunicació i d'informació així com les característiques que la fan accessible, eficaç, comprensible i de proximitat.

Les vuit dimensions ofereixen una via que facilita a les persones parlar amb comoditat de la vida quotidiana recorrent un ampli ventall d'aspectes. Tanmateix, convé prendre en consideració que no es tracta de vuit àmbits independents, separats l'un de l'altre, sinó que entre ells hi ha molts lligams; són connexions que reiterada-

ment es posen en relleu i que ens alerten sobre com és d'important evitar la simplificació quan s'estudia la vida quotidiana.

En termes de l'activitat investigadora, la metodologia qualitativa emprada permet advertir que les dimensions són una porta d'entrada per recollir i articular la complexitat que caracteritza la quotidianitat. I el que és més important: permet copsar els lligams entre dimensions; es pot observar, a tall d'exemple, que el respecte és una qüestió rellevant en la dimensió del transport i també en la dels serveis socials i la salut; que la comunicació i la informació són temes clau en la dimensió de la participació social, de la mateixa manera que ho són quan les persones parlen sobre les relacions de suport, que afloren en parlar dels habitatges i també formen part del que les persones grans exposen quan narren algunes de les seves experiències als espais públics.

En conseqüència, les dimensions constitueixen un eix organitzador que actua com a fil conductor en el recorregut del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», ja que s'utilitzen en les diferents activitats que li donen forma concreta. Les dimensions estructuren tant les dinàmiques del procés participatiu com la sistematització de la cerca documental i l'anàlisi de les aportacions generades en el procés participatiu; i també s'utilitzen amb els diferents grups implicats en el procés de treball dut a terme, les persones grans, els professionals, els familiars i els voluntaris, i també els responsables municipals.

Les dimensions, com també la investigació qualitativa sobre les aportacions de les persones participants, defineixen els treballs del projecte «Ciutat amiga de la gent gran» a qualsevol ciutat que tingui la voluntat de formar part de la xarxa. A Barcelona, però, aquells treballs prenen la



seva pròpia configuració a través de dues facetes; la primera, perquè plasmen el bagatge en termes de desenvolupament de la participació i de les polítiques locals, i la segona perquè les activitats del projecte s'incorporen en el pla d'actuacions en marxa. Altrament dit, a Barcelona els treballs del projecte «Ciutat amiga de la gent gran» no es despleguen com a quelcom aliè, separat o independent del Programa Municipal de la Gent Gran o de l'activitat del Consell Assessor, i és per això que aquest projecte és el component principal de la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran», i que es desplega en l'agenda d'acció del moviment participatiu de la gent gran.

En el conjunt d'activitats, dissenyades per l'Institut de l'Envel·liment de la UAB, s'ha prioritzat que fossin estimulants i facilitessin l'expressió de totes les persones convocades a participar en els diferents espais i marcs de participació. A les pàgines següents es descriuen les activitats realitzades, agrupades en dos apartats. En el primer i més extens, centrat en els ciutadans i ciutadanes, es presenten les activitats en què han participat les persones grans, familiars, professionals i voluntaris, i en el segon apartat es presenten les activitats en què han participat els responsables i experts municipals.

## Les aportacions de les persones grans

En aquest apartat, que presenta el procés participatiu en el qual les persones grans han sigut les principals protagonistes, es mostren les activitats en les quals han participat i també aquelles altres en què ho han fet familiars, professionals i voluntaris i voluntàries. La presentació ofereix la informació relativa a les actuacions del Consell Assessor de la Gent Gran i del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS), els fòrums de districte, les entrevistes i grups de discussió, la web del projecte, i la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran».

### ■ Les actuacions del Consell Assessor de Gent Gran

El projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» va ser aprovat en la sessió plenària del Consell Assessor de la Gent Gran del 4 de novembre de 2009 i ha format part del programa de treball del Consell en els períodes 2009-10 i 2010-11.

A l'inici del projecte es va crear un grup de treball dins el Consell dedicat al projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran». Aquest grup ha dut a terme una tasca de seguiment del disseny i el desenvolupament del projecte, fent propostes i valorant els plans de treball, i a la vegada ha col·laborat en la realització d'accions participatives.

El mes de març del 2010 es va iniciar el procés participatiu amb la celebració del Fòrum del Consell Assessor de la Gent Gran, on es va convidar tots els seus membres. Aquest fòrum es va desenvolupar en dues sessions i hi van assistir 64 persones. Es va treballar en grups cada dimensió comptant amb un professional de l'Institut de l'Envel·liment de la UAB per a la tasca de dinamització. En cada dimensió es tractava

d'identificar el que preocupa, el que facilita i les propostes de millora a partir de les experiències, opinions i idees de les persones grans participants.

El Consell, especialment els membres del Grup de Treball «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», va participar també en els fòrums dels deu districtes —que es presenten a continuació— cosa que va animar la participació de la gent gran del seu entorn, i en què es va cooperar amb els membres de cada consell de districte. Una vegada celebrats els fòrums el Grup de Treball va fer el seguiment dels treballs i dels resultats, tant dels fòrums com del conjunt d'activitats desenvolupades, i també va estar fortament implicat en la preparació de la dinàmica de treball per als espais de treball de la Convenció.

El desenvolupament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» va ser presentat en la Comissió Permanent i en els plenaris del Consell Assessor que es van dur a terme entre el mes de novembre de 2010 i el febrer de 2011.

Tanmateix, el projecte s'ha treballat amb els deu consells de districte de dues maneres, a través de la presentació en ses-

sió plenària, que aplega el conjunt de representants de les entitats, i mitjançant reunions amb conselleres i consellers de gent gran.

## ■ Les actuacions del Consell Municipal de Benestar Social

El Grup de Treball de Gent Gran del Consell Municipal de Benestar Social ha incorporat el projecte al programa de treball dels períodes 2009-10 i 2010-11. El mes de maig de 2010 va desenvolupar un fòrum en el qual van participar 25 persones que van treballar en dos grups, un format per persones grans i un altre per professionals. Aquesta sessió va permetre complementar les aportacions generades en el primer dels fòrums celebrats, en el qual van participar els membres del Consell Assessor de la Gent Gran. En el programa de treball del període 2010-11 el grup va dedicar una sessió a processar i revisar la dinàmica dels espais de treball de la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran de Barcelona».

Tanmateix, el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» va ser tractat a la Comissió Permanent del Consell Municipal de Benestar Social. El mes d'abril de 2010







es va informar detalladament del programa de treball i l'abril de 2011 es van presentar els resultats de l'activitat efectuada.

### ■ Els fòrums de districte

Entre els mesos de juny i novembre de 2010 es van dur a terme deu fòrums, un a cada districte. En els fòrums, que van comptar amb la implicació dels consells de districte, van participar 306 persones grans.

Aquesta iniciativa, que es dissenya plasmanant la lògica de la proximitat, permet propiciar la participació i palesar la diversitat existent (geogràfica, relacional, estils de vida, etc). Així es facilita la implicació de persones que sovint comparteixen alguns dels entorns quotidians cercant que relatin com són les seves experiències en els usos dels espais, el transport o els serveis i afavorint que es posin de manifest les similituds i les diferències. Totes dues característiques són coherents amb l'objectiu del projecte i aporten solidesa als resultats, ja que permeten relacionar les propostes amb els entorns quotidians.

En aquests espais de participació, seguint la mateixa metodologia aplicada al fòrum

del Consell Assessor, les persones grans van posar sobre la taula què valoren positivament en la seva vida quotidiana i què els preocupa, i a la vegada van proposar els canvis concrets que poden fer més agradable, hospitalària i confortable la quotidianitat a Barcelona. Treballant en grups, les persones grans van repassar què s'esdevé en cada dimensió del projecte amb l'acompanyament d'un dinamitzador del debat. Als deu fòrums es va posar especial èmfasi a identificar i construir conjuntament propostes de millora que afavorissin passar a l'acció.

Les persones grans han tingut un paper clau per copsar allò que és propi de la vida quotidiana en els diferents barris de la ciutat i també per reflexionar sobre com millorar-ho.

El disseny dels fòrums s'ha confirmat com una via adequada per propiciar la interacció. Efectivament, han significat marcs d'intercanvi entre persones que generalment no es coneixen entre si a partir de les experiències de la seva vida quotidiana; aquestes experiències sostenen les vivències reflexionades que han nodrit la generació de propostes. Les dinàmiques



permetien que les persones s'expliquessin i escoltessin les explicacions de les altres, compartissin informacions, visualitzessin nous components sobre el tema que es tractava i s'obrissin a noves opinions. En fer-ho, han ampliat la seva comprensió sobre l'entorn en què viuen i sobre les modificacions que unes o altres proposen.

En conseqüència, la utilitat dels fòrums s'estén més enllà d'estimular i recollir l'aportació de les persones grans a partir de les seves experiències quotidianes. Els fòrums s'han mostrat com una nova manera de participar en la ciutat. És en aquest exercici col·lectiu quan les persones grans, en revisar les seves experiències, identifiquen les dificultats i les estratègies per afrontar-les i es reconeixen com a actors i actrius que plasmen la seva contribució en la construcció de la ciutat.

### ■ Les entrevistes i els grups de discussió: escoltant diferents veus a la ciutat

La realització d'entrevistes i grups de discussió ha permès concretar el principi que la iniciativa «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» està dirigida al conjunt de per-

sones grans, reconeixent la seva heterogeneïtat. Així, hem pogut conèixer les experiències quotidianes de persones grans, algunes de les quals viuen en condicions d'especial vulnerabilitat; persones que molt probablement no acudeixen al fòrum de districte, i per tant veus que no s'haurien pogut fer sentir. També, ens hem apropiat a les experiències de persones que estan en contacte directe amb persones grans: familiars, professionals i voluntaris. Així, s'han dut a terme entrevistes i/o grups de discussió amb persones que pateixen condicions de dependència que són cuidades al domicili i d'altres que viuen en residències; cuidadores d'algun membre de la família; dones i homes grans homosexuals; dones i homes grans del poble gitano; dones i homes grans immigrants, i també professionals que desenvolupen feines diferents en entorns de proximitat.

### ■ La web del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran»

Des de l'inici es disposa de la pàgina web <http://bcnamigagentgran.com/>, on s'explica en què consisteix el projecte i com participar-hi. A més, la web ofereix la possibilitat a dones i homes de totes les edats de valorar l'amigabilitat de la ciutat en les diverses dimensions així com de fer-hi aportacions.

Des del maig de 2010 fins a l'abril de 2011 s'han rebut 10.600 visites i 45 persones han contestat el qüestionari en línia.

### ■ La III Convenció «Les Veus de la Gent Gran»

La III Convenció, celebrada els dies 2 i 3 de març del 2011 a Barcelona, en la qual van participar 761 persones, va tenir com a eix central el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran».



En l'acte d'obertura —presidit per l'aleshores alcalde de Barcelona, Sr. Jordi Hereu, el tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania, Sr. Ricard Gomà, i la vicepresidenta associativa del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona, Sra. M. Luz Eixarch— el Sr. John Beard, representant de l'OMS, va fer entrega a la ciutat de Barcelona de l'acreditació de Ciutat Membre de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues de la Gent Gran. També van compartir en sessió plenària la informació detallada sobre l'activitat duta a terme fins a aquesta acreditació.

Al llarg de les dues jornades els participants es van agrupar en els vuit espais de treball, un per a cada una de les dimensions que estructuren el projecte. L'enfocament aplicat en aquests espais de participació tenia com a finalitat avançar en la construcció de l'agenda de treball del moviment participatiu de gent gran, i

fer-ho plasmant dos criteris per aconseguir que la ciutat sigui més amigable per a les persones grans i de totes les edats: la coresponsabilitat en les accions i la promoció de formes variades d'implicació, a través de les entitats, en grups i individualment.

Cada espai de treball se centrava en una dimensió i s'estructurava en dues parts, una basada en presentacions i l'altra dedicada al debat. La primera part s'iniciava amb la presentació dels resultats dels fòrums per part de professionals de l'Institut de l'Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona. En segon lloc, persones grans membres del Consell Assessor de la Gent Gran donaven a conèixer l'activitat d'aquesta entitat en les matèries pròpies de cada una de les dimensions, les iniciatives endegades i les propostes. En tercer lloc, diferents responsables municipals van exposar aspectes clau de les



línies d'actuació de l'Ajuntament i iniciatives il·lustratives de les accions que les diverses àrees duen a terme, i a continuació les persones grans van presentar experiències que duen a terme en els diferents districtes de la ciutat, com a exemple de participació del moviment de gent gran per donar resposta a les aspiracions, els interessos i les necessitats de les persones grans. Posteriorment, en la segona part es va debatre sobre les vies i les maneres que les persones grans consideraven adequades per tirar endavant les idees i propostes plantejades al llarg del procés participatiu. Així, en aquesta convenció es posava en pràctica de nou el principi que les persones grans són agents de canvi.

## Les aportacions de responsables i experts municipals

El projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» a més de la participació de les persones grans incorpora la perspectiva interna de l'organització municipal. Les aportacions dels professionals responsables de la planificació i la gestió municipal esdevenen clau per abordar les condicions d'amigabilitat de la ciutat i les alternatives de millora.

La modalitat de participació dissenyada per Barcelona ha estat la taula de treball de responsables i experts municipals. En els mesos de gener i febrer del 2011 s'han desenvolupat cinc taules en les quals han participat 39 professionals provinents de 23 direccions o departaments de l'Ajuntament de Barcelona.



El disseny de les taules de treball ha facilitat que els participants, provinents de diferents equips i àmbits, s'endinsessin en el projecte. Aquesta iniciativa es dissenya considerant que els participants han de tenir l'oportunitat de conèixer acuradament les aportacions de les persones grans i de copsar-ne el sentit, entès com a condició necessària perquè puguin establir les connexions amb els camps d'actuació on desenvolupen la seva funció professional. A partir de la dinàmica de treball definida, els responsables i experts municipals han desplegat diverses formes d'abordar el seu treball. Han revisat la informació sistematitzada sobre la ciutat i les actuacions municipals, i com a conseqüència han plantejat temes a incorporar o qüestions a ampliar i han reflexionat sobre el que les persones grans han aportat, sobre les situacions i qüestions prioritzades i sobre les valoracions i les propostes de millora. Han posat aquestes reflexions en relació amb els criteris municipals d'actuació i amb l'actual planificació, fent esment, en ocasions, a criteris o actuacions programades en períodes anteriors.

Tanmateix, les taules han estat un marc de treball de gran importància. Les contribucions d'aquest conjunt de professionals han proporcionat criteris i informacions de summa utilitat per bastir la documentació de presentació de la ciutat que, juntament amb les aportacions de la ciutadania, componen l'avaluació de l'amigabilitat de la ciutat. I en termes de planificació compleixen una funció decisiva per avançar en l'enfocament global de la planificació municipal que demana el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», una funció que té dues vessants complementàries i situades en dos horitzons temporals. En la primera vessant, en l'horitzó a curt termini, hem de considerar que les aportacions dels professionals participants en les taules proporcionen elements d'anàlisi i de contrast útils per a la elaboració de les



bases per al Pla d'Acció de «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», l'objectiu de les quals és servir com a full de ruta per a la planificació municipal. I, en la segona vessant, hem de considerar que les contribucions dels tècnics i directius posen sobre la taula les connexions entre les inquietuds i les aspiracions de les persones grans i els principis i les línies d'acció municipal, i presenten els condicionants per posar en pràctica les millores. Les dues vessants es complementen com a palanca d'impuls de les intervencions sistemàtiques i articulades que han de caracteritzar el pla d'acció municipal a implementar en els propers anys. ■





**Aquest capítol ens endinsa en el procés participatiu i dona a conèixer els resultats de la investigació sobre les aportacions que les persones grans i altres grups de ciutadans i ciutadanes han fet. Seguint les vuit dimensions que estructuraven el projecte, es mostren les idees, valoracions i propostes sorgides en els diferents espais de participació. Abans d'endinsar-nos en el detall de les diferents dimensions, es mostren una sèrie de dades que proporcionen unes pinzellades sobre el perfil de l'envelliment a Barcelona.**

Actualment a Barcelona viuen 334.273 persones de 65 anys i més, que representen el 20,5% de la població.

En els darrers trenta anys Barcelona ha experimentat canvis fonamentals en l'estructura i la dimensió de la seva població. El grup de persones entre 16 i 64 anys (potencialment actives) s'ha mantingut estable al llarg d'aquest període, el nombre d'infants ha disminuït de manera considerable i el grup de persones de 65 anys i més ha experimentat un gran creixement.

La piràmide d'edats de Barcelona, com la de moltes altres ciutats del nostre entorn, reflecteix una forta presència de persones de 65 anys i més, el 20,5% del total de po-

# 3

## Construint una ciutat per a totes les edats

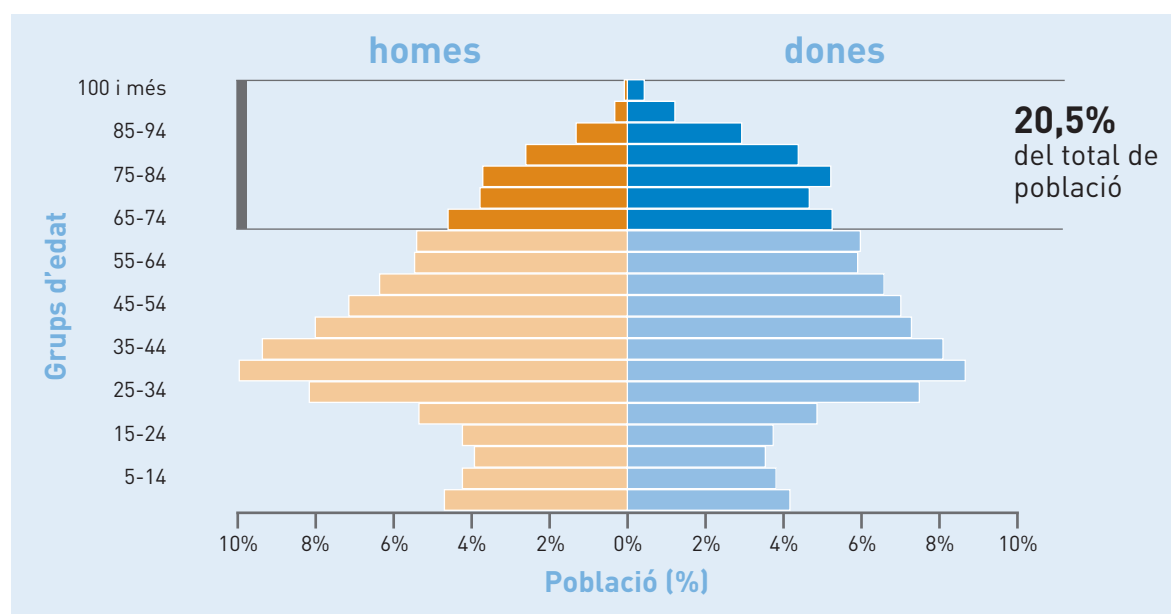
BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN



blació. Tot i l'augment progressiu de les taxes de natalitat de la darrera dècada, la població de 0 a 14 anys encara representa el 12% de la població, lluny del 21,3% de l'any 1981.

El nombre de persones de 65 anys i més ha passat de 234.033 l'any 1981 a 334.273 l'any 2010, que implica un increment del 40% i de gairebé 100.000 persones en termes absoluts. Al llarg d'aquest període la població total de Barcelona ha disminuït prop d'un 9%. Ambdues tendències expliquen l'augment del pes relatiu de la gent gran sobre la població de la ciutat, que ha passat del 13,4% l'any 1981 al 20,5% l'any 2010.

## Piràmide d'edats de la població de Barcelona. Any 2010



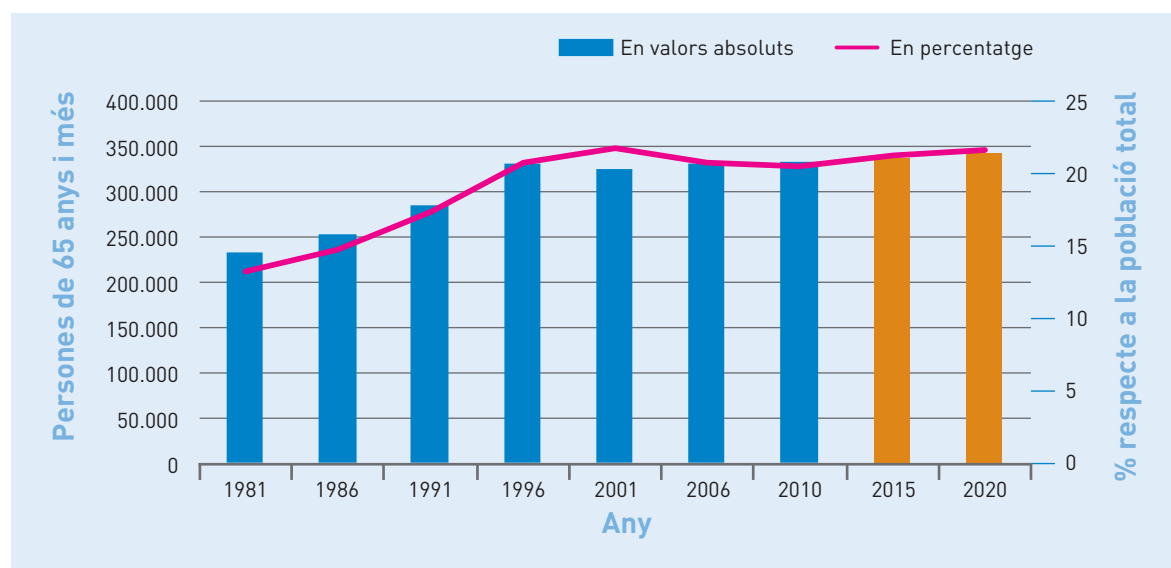
Al llarg dels propers deu anys el ritme de creixement tendirà a alentir-se. La previsió actual estableix que s'arribarà a 338.000 persones de 65 anys i més l'any 2015, i a 344.273 l'any 2020, un 3,2% més que en l'actualitat, un percentatge d'augment molt inferior al produït durant les dues darreres dècades (17%).

La proporció de població d'edats més avançades també s'ha incrementat no-

tablement en els darrers vint anys. L'any 1991, de cada 100 persones de 65 anys i més, 45 eren més grans de 75 anys. L'any 2010, de cada 100 persones grans 55 tenen més de 75 anys.

Hi ha més dones grans que homes grans. De les 334.273 persones de 65 anys i més que resideixen actualment a la ciutat, el 40% són homes i el 60% dones. A mesura que augmenta l'edat la presència relativa

## Persones de 65 anys i més i pes sobre la població total. 1981-2020



Font: Cens, Padró Actiu de 1981 a 2010. Recerca i Coneixement. Àrea d'Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona



de les dones també s'incrementa. Si considerem el grup de 85 anys i més, les dones representen el 72% del total.

Prop d'un 50% de la població de 65 anys i més que resideix a la ciutat ha nascut fora de Catalunya.

Pel que fa a la seva distribució a la ciutat, el districte amb més persones de 65 anys i més és l'Eixample, on viu el 17,2% del total de persones grans de la ciutat. A l'altre extrem hi ha Ciutat Vella, amb el 4,9%.

Horta-Guinardó i Nou Barris són els districtes més envellits o amb una proporció superior de gent gran: 22,52% i 22,54% respectivament. A l'altre extrem hi ha Ciutat Vella, on la gent gran representa el 15,2% de la població.

Pel que fa a la situació econòmica de la gent gran, l'any 2010 el 24,1% de la població de 65 anys i més declara tenir uns ingressos inferiors a l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples, l'IPREM (532,51 euros).

A la ciutat hi ha 7.526 persones beneficiàries de pensions no contributives de ju-

bilació i 7.693 de pensions no contributives d'invalidesa. El 4,5% de la població de 65 anys i més cobra una pensió no contributiva. A Ciutat Vella aquest valor arriba al 13,5%, i el valor més baix correspon al districte de Les Corts, amb un 2,5%. El 64% de les persones beneficiàries de pensions no contributives són dones.

Pel que fa a les formes de convivència, en les darreres dècades han sofert importants canvis en relació amb la disminució del nombre de persones per llar i l'augment del nombre de persones que viuen soles. Aquest últim aspecte és especialment significatiu en el cas de la gent gran. L'any 1991, a Barcelona hi havia 54.054 persones de 65 anys i més que vivien soles, un 18,9% del total d'aquest col·lectiu. L'any 2001 aquest nombre s'havia incrementat fins a 75.359, que representaven el 23,2% de la gent gran. L'any 2010 ja són 85.494 les persones de 65 anys i més que viuen soles, prop del 26% de les persones grans viuen soles. El 78,4% de les persones de 65 anys i més que viuen soles són dones. Si considerem la població que viu sola de 80 anys i més, les dones representen el 83%.

### Població de 65 anys i més, i dones de 65 anys i més. Barcelona 2010

	Població de 65 anys i més	Població de 65 anys i més (districte respecte a ciutat)	Població de 65 anys i més / població total dels districtes	Dones de 65 anys i més / població de 65 anys i més
Ciutat Vella	16.286	4,9%	15,24%	60,45%
Eixample	58.250	17,4%	21,77%	62,97%
Sants-Montjuïc	35.511	10,6%	19,27%	59,94%
Les Corts	18.346	5,5%	22,04%	58,13%
Sarrià - Sant Gervasi	30.354	9,1%	20,85%	61,52%
Gràcia	25.548	7,6%	20,73%	62,76%
Horta-Guinardó	38.544	11,5%	22,54%	60,05%
Nou Barris	38.077	11,4%	22,52%	59,23%
Sant Andreu	28.550	8,5%	19,37%	59,87%
Sant Martí	44.807	13,4%	19,29%	59,62%
<b>Barcelona</b>	<b>334.273</b>	<b>100,0%</b>	<b>20,50%</b>	<b>60,64%</b>

Font: Padró actiu 2010. Elaboració: Recerca i Coneixement. Àrea d'Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona.

Ciutat Vella és el districte que presenta un índex més elevat de població de 65 anys i més que viu sola, un 32,5%. A l'altre extrem trobem Les Corts, on el valor de l'índex de solitud és del 22,4%. Aquest dos districtes són els que presenten els valors extrems.

A Barcelona, el 51,2% de les persones de 65 anys i més no presenta cap tipus de dependència, el 26,2% presenta dependència lleu, el 10,7% moderada, el 7,9% greu i el 4% gran dependència.

**“Hi ha més dones grans que homes grans. De les 334.273 persones de 65 anys i més que resideixen actualment a la ciutat, el 40% són homes i el 60% dones.”**

**“...el districte amb més persones de 65 anys i més és l'Eixample, on viu el 17,2% del total de persones grans de la ciutat.”**

## La ciutat en les vuit dimensions

En la lectura de cadascuna de les dimensions s'aprecia com les persones grans han expressat de maneres diverses que estimen Barcelona, que se'n senten part i que valoren el camí que ha fet millorant en molts àmbits (serveis per a la gent gran, transports...). Aquestes expressions no amaguen, però, la inquietud o el malestar davant situacions de falta de civisme, la preocupació davant la davallada del suport que anteriorment es vivia als barris i també el sentiment de menor cohesió social pel predomini de l'individualisme.

És palpable que les persones grans aspiren a una Barcelona on convisquin persones de totes les edats, on les de més edat se sentin i siguin reconegudes com una part important dels ciutadans, siguin tractades amb respecte i es tingui en compte la seva diversitat i les seves aspiracions i necessitats particulars. Els preocupa especialment la dependència i la soledat perquè poden comportar risc d'exclusió social. I manifesten que, igual que el camí fet s'ha realitzat entre tots els ciutadans i



ciutadanes, el camí que queda per fer per millorar Barcelona també és cosa de la gent gran; elles i ells senten que poden promoure canvis i dur-los a terme a través de les seves famílies, del barri on viuen, de les entitats i els entorns en què participen. A la vegada, defensen la importància dels processos participatius i d'aportar-hi les seves experiències i reflexions perquè entenen que aquests processos contribueixen a aconseguir més cohesió i millors respostes davant les aspiracions i necessitats de les diferents generacions.

Els resultats de la investigació sobre les aportacions es presenten a les pàgines següents agrupats en cadascuna de les vuit dimensions. Tal com hem indicat al capítol anterior, les dimensions es complementen entre si i en conseqüència les aportacions mostren idees que sovint es relacionen amb dues o més dimensions. Cada dimensió està organitzada en dues parts.

A la primera part s'ofereixen els resultats dels fòrums i de les diferents activitats i es mostren les aportacions generades en les diferents seqüències participatives; diversitat de moments i de mirades tant de persones grans com de professionals, familiars o voluntaris. A fi de facilitar la lectura s'evita esmentar totes les coincidències que s'han donat entre les aportacions dels diferents grups de ciutadans involucrats en el procés participatiu.

La segona part se centra en la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran» i ressegueix els vuit espais de treball dedicats a cada una de les vuit dimensions fins arribar a la formulació de les conclusions i propostes. S'inicia presentant els components principals dels debats de la Convenció, on conflueixen temes procedents dels fòrums i de les diferents activitats efectuades amb plantejaments procedents dels projectes treballats pel Consell Assessor de la Gent Gran, especialment el «Document obert



de drets i llibertats de les persones grans amb dependència», la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans» i les «Recomanacions del Consell Assessor sobre el tractament i la participació de la gent gran en els mitjans de comunicació». En segon lloc se'ns mostren actuacions municipals que exemplifiquen línies de treball en marxa per a cada dimensió, i es donen a conèixer experiències desenvolupades als diferents districtes de la ciutat, expressives de l'activitat del moviment participatiu de la gent gran. Finalment es presenten les conclusions i propostes que van cloure la III Convenció, en les quals es tracen camins de reivindicació i de compromís per a l'acció.

## Participació social i cívica



### Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Participació social i cívica* les persones grans han explicat que Barcelona és una ciutat amb moltes ofertes de participació. La participació de les persones grans és un fenomen molt enriquidor, amb beneficis tant per a elles mateixes com per a les persones del seu voltant: protegeix de l'aïllament social, permet la formació i l'autorealització, fa que la persona se senti útil, proporciona benestar als altres, enforteix les xarxes de suport a la comunitat i influeix d'una manera positiva en la imatge social de la gent gran.



La participació de les persones grans és un fenomen molt enriquidor, amb beneficis tant per a elles mateixes com per a les persones del seu voltant...

Per exemple, el fet que una persona gran col·labori en alguna entitat permet que altres persones més joves deixin de concebre la vellesa com una època de passivitat. Alhora, permet que altres persones grans s'emmirallin en aquesta figura i se sentin més capaces d'incidir en el seu entorn.

Les persones grans, però, lamenten que a la gent li costa molt animar-se a participar i, especialment, a comprometre's. Això genera una certa frustració en les persones que ho fan i que sovint no troben la manera d'arribar a la resta. En els fòrums s'han identificat algunes de les barreres més comunes que limiten la participació: d'una banda, els dubtes i la inseguretat de començar a formar part d'una entitat per la por de no saber-ne prou. Per això, les persones grans plantegen que cal un bon acolliment i molta cura de les persones noves per garantir que s'animin a continuar. També assenyalen que, de vegades, és l'assignació de responsabilitats familiars excessives als avis el que redueix les seves possibilitats de participar. Una altra barrera és la visió social de les persones grans com a persones passives o consumidores d'activitats, en lloc de veure-les també com a possibles organitzadores. Tal com apunten les persones grans del poble gitano, també hi ha qüestions relacionades amb les tradicions culturals que poden fer minvar les possibilitats de participació, com per exemple pot passar entre les dones grans gitanes. Tot i així, adverteixen que la tendència creixent és cap a l'augment progressiu de la participació.

Una altra barrera important per a la participació de la gent gran és la dificultat per fer circular informació sobre les entitats i les possibilitats de participar-hi; un dels





...les persones grans plantegen que cal un bon acolliment i molta cura de les persones noves per garantir que s'animin a continuar.

canals més eficaços és la comunicació informal (el boca-orella), ja que sovint els cartells són impersonals i normalment no criden l'atenció, i, d'altra banda, la comunicació personal permet preguntar a mesura que es va conversant. La gent gran també recomana incorporar l'ús d'Internet i els blocs, entre d'altres, per fer difusió de les activitats que organitza l'entitat, atès que la xifra de persones grans internautes va en augment.

Les persones grans han enunciat molts dels problemes que troben a l'hora d'implicar gent nova per participar i, al mateix temps, han proposat camins per solucionar-los. Han remarcat la responsabilitat de les mateixes entitats en lloc d'esperar que sigui l'Administració la que s'encarregui de resoldre aquests problemes. En canvi, indiquen que hi ha algunes qüestions que són responsabilitat de les institucions i que haurien de ser millorades; entre aquestes s'esmenta que sovint és difícil per a les associacions i grups trobar llocs on puguin fer les activitats, i que la gestió dels equipaments públics no sempre és òptima; per exemple, de vega-

des no hi ha prou flexibilitat ni coordinació entre districtes per fer servir els equipaments públics.

Tanmateix, adverteixen que hi ha persones grans que participen en associacions, activitats i centres que no es dirigeixen específicament a persones grans, cosa que expressa la diversitat existent entre la gent gran. Algunes persones grans que participen en associacions poden necessitar recursos específics per dur a terme els seus objectius. En les entrevistes a dones i homes grans homosexuals s'ha donat un exemple il·lustratiu d'aquesta diversitat; aquestes persones expliquen que sovint no tenen la certesa de ser ben rebudes en casals i centres de gent gran. Per aquesta raó, de vegades poden necessitar espais específics d'organització per tractar les problemàtiques de les persones del col·lectiu Lesbià, Gai, Transexual i Bisexual (LGTB); no es tractaria de crear centres de gent gran exclusius per a persones homosexuals, però sí de concessions de sales per fer reunions LGTB.

### ■ Participació de persones amb dificultats en la vida diària

Les persones amb dificultats en la vida diària viuen en una situació molt poc coneguda per la resta de la societat. Si normalment ja és difícil vincular gent nova a projectes de participació, aquestes persones encara han de superar més impediments per poder implicar-s'hi: des de les barreres arquitectòniques fins a les relacionades amb l'aïllament social. Tant la gent gran com els professionals exposen que l'acompanyament per part de voluntaris pot augmentar molt les possibilitats de participació de les persones amb dependència, per exemple de les que utilitzen cadira de rodes i tenen dificultats de desplaçament. Assenyalen que aquesta tasca d'acompanyament no només ha de provenir de les entitats de voluntaris, sinó

que també pot provenir dels casals i altres centres de gent gran.

Per aconseguir la participació de les persones amb més dificultats cal tenir molta cura i fer un esforç suplementari, ja que és probable que a causa de les seves condicions de vida tinguin un interès minvat respecte al seu entorn. Per exemple, les persones que reben atenció domiciliària, a conseqüència de les dificultats de desplaçament que pateixen, és probable que deixin d'interessar-se per anar a votar al col·legi electoral si aquest queda massa lluny de casa seva, o si no hi ha ningú disposat a acompanyar-les.

Tant la família com els voluntaris i els professionals haurien d'animar a participar, amb especial dedicació a les persones amb dificultats en la vida diària. Els grups d'ajuda mútua en aquests casos també proporcionen un suport molt útil.

### Participació a les residències

Quant a les persones que viuen en residències, també és molt probable que condicionants de la vida quotidiana els impedeixin implicar-se activament en la construcció del seu entorn, i promoguin poc la seva participació en les decisions que es prenen sobre el funcionament del centre. En aquest sentit, quan la participa-

**“Per aconseguir la participació de les persones amb més dificultats cal tenir molta cura i fer un esforç suplementari, ja que és probable que a causa de les seves condicions de vida tinguin un interès minvat respecte al seu entorn.”**

ció és escassa en els consells de residents correspon indagar quins són els motius que ho provoquen, en lloc d'esperar que canviï. Pot succeir que les persones tinguin la sensació que són marcs de decisió amb escassa influència en els temes que els preocupen, o que es parla d'aspectes d'organització però no de les vivències dels residents. En definitiva, es tracta que la participació sigui de qualitat.

Entre les persones grans que viuen en residències també es posa de manifest que cal promoure un increment de l'autonomia personal de les persones amb dependència, no només perquè participin en els espais formals de participació de la residència, sinó també perquè participin en decisions de la vida quotidiana: per exemple, és desitjable que els professionals preguntin al pacient si prefereix prendre's la medicació per si sol o que l'ajudin, o revisar els horaris dels àpats.

## Sabieu que...

- Des de l'any 2004 i fins al 2007 es van produir augments molt significatius en el nombre de socis inscrits en casals i espais de gent gran, passant de 45.000 a gairebé 49.000 usuaris.
- La majoria de les persones que feien voluntariat amb gent gran eren dones (94%, enfront del 6% d'homes), essent l'àmbit del voluntariat on hi havia més dones i menys homes, segons l'Anuari 2009 del Tercer sector.
- L'activitat física en el temps de lleure disminueix amb l'edat. Segons les dades de l'Enquesta de salut, l'any 2006 el 83,6% dels homes de 65 anys i més i el 89% de les dones d'aquest grup d'edat reconeixien ser inactius en el seu temps d'oci.



Quant a les activitats que s'organitzen a les residències, algunes de les persones grans entrevistades plantegen que hauria de ser el mateix grup de residents qui decidís les activitats que s'han de desenvolupar, i que els professionals de la residència s'encarreguessin de la gestió logística. Així seria més fàcil que les activitats fossin del gust dels residents (formatives, enriquidores, no infantilitzadores), adequades i adaptades a les possibilitats de cadascú (per ex.: els que tenen problemes de vista no poden cosir però sí pintar, etc.). En general, exposen que hi hauria d'haver més activitats, més variades, i també més professionals: tallers dirigits per persones ben preparades i amb material adequat.

D'altra banda, als fòrums es van fer diverses propostes per fomentar la implicació de les persones grans de les residències en les activitats de la ciutat: afavorir més les sortides de les persones residents que tenen dificultats de mobilitat perquè s'apunten a activitats, exportar activitats dels centres de gent gran a les residències del barri i fer més difusió de les activitats del barri a la residència. Amb vista a enfortir aquestes relacions, la gent gran fa una aposta clara per augmentar la coordinació



...les persones grans proposen augmentar la projecció dels centres de gent gran mitjançant el contacte i la coordinació més àmplia amb altres agents locals...

entre tots els que estan involucrats, entitats del barri i institucions.

## ■ Participació en activitats

Gràcies al potent teixit associatiu existent a Barcelona i als equipaments públics com ara casals i centres cívics, l'oferta d'activitats és àmplia i variada. Les activitats, siguin lúdiques o formatives, són importants en tant que faciliten la participació i afavoreixen les relacions socials. Darrerament, però, a causa de l'increment de persones que voldrien apuntar-s'hi, el nombre de places és insuficient i les llistes d'espera són massa llargues. La gent gran remarca que cal incrementar els pressupostos destinats a les activitats lúdiques, formatives i culturals. A més, el preu d'aquestes activitats pot constituir un factor de discriminació, ja que no tothom pot pagar els cursets i les excursions que s'ofereixen.

De vegades, els temes escollits no són prou atractius per a les persones grans. Aquestes creuen que cal innovar més en el tipus d'activitats que s'ofereixen, per tal que siguin menys passives, amb dinamitzadors professionals, si convé, i sobre qüestions que realment interessin les persones grans. La gent gran també ha mostrat interès a organitzar activitats intergeneracionals, ja que és una manera de fomentar el contacte i la participació conjunta entre persones de diferents grups d'edat.

## ■ Participació en centres de gent gran

Els centres de gent gran constitueixen una font d'informació molt important per a les persones del barri; tanmateix, no tothom els coneix. Per aquesta raó, les persones grans proposen augmentar la projecció dels centres de gent gran mitjançant el contacte i la coordinació més àmplia amb altres agents locals: centres de salut, associacions del barri, centres cívics, biblioteques, etc.

Una altra qüestió que preocupa les persones que formen part dels centres és que aquests cada vegada es perceben més com un espai on satisfer expectatives lúdiques o formatives. Hi ha la percepció que el vessant relacional i participatiu últimament es té menys en compte. Potser els valors més individualistes o la massificació provoquen que no hi hagi un ambient de tanta proximitat entre les persones ni una implicació en l'organització dels centres. Les persones grans han insistit reiteradament que cal donar resposta a les necessitats específiques dels barris en matèria d'equipaments on les persones grans puguin participar, fent activitats o compromeses en l'organització.

Finalment, pel que fa a la gestió dels casals municipals i privats, les persones grans valoren el bon manteniment que se'n fa, però posen especial èmfasi en la necessitat de rebre més suport econòmic per a les activitats. D'altra banda, les persones grans han mostrat una certa inquietud respecte al fet que l'externalització de la gestió pugui reduir la participació dels usuaris i usuàries en la presa de decisions i fomenti un model més passiu. Els professionals opinen que el tècnic que promou i acompanya la participació als casals hauria d'assumir una funció educadora per al treball associatiu. En general, la gent gran valora positivament la presència de professionals que proporcionen suport tècnic i logístic, però de vegades té la sensació d'estar sota la tutela d'algú altre.

## ■ Participació cívica i política

En aquesta àrea és on les persones grans detecten un grau més alt de resignació. Argumenten que la manca d'informació sobre els impactes derivats de la participació en els canals de participació institucionals fa que se sentin poc escoltades. Així doncs, per estimular la participació cívica cal més informació sobre els resultats de

**“Creuen que per motivar la participació caldria també treballar més en grups en l'àmbit de districte, on les persones tractin específicament els temes que consideren d'interès, de manera propera.”**

l'activitat dels òrgans de participació. De nou, s'ha mostrat preocupació per la falta de gent gran que vulgui col·laborar en partits polítics.

Sobre el Consell Assessor de la Gent Gran, lamenten que poca gent sap que existeix i les funcions que té. Hi ha la sensació que els consells no tenen influència i que la representació institucional de la gent gran pot rebre un tracte molt superficial. Creuen que per motivar la participació caldria també treballar més en grups en l'àmbit de districte, on les persones tractin específicament els temes que consideren d'interès, de manera propera. A més, troben a faltar més presència de les entitats petites de gent gran en els consells; consideren que el Consell Assessor de la Gent Gran i els consells de districte poden fomentar l'increment de la interacció i cohesió entre els diferents tipus d'entitats per treballar conjuntament.

## ■ Voluntariat

El voluntariat és molt necessari per millorar el benestar de les persones que viuen soles o que necessiten ajuda per

**“...consideren que el Consell Assessor de la Gent Gran i els consells de districte poden fomentar l'increment de la interacció i cohesió entre els diferents tipus d'entitats per treballar conjuntament.”**

poder participar. Tanmateix, la xarxa de voluntaris no és encara prou forta. Els professionals detecten que especialment manquen voluntaris per col·laborar en l'acompanyament i l'atenció a les persones grans; moltes persones consideren que és un tipus de voluntariat de poc prestigi social. Per aquesta raó, consideren que s'hauria de fer més difusió dels beneficis recíprocs del voluntariat que acompanya i ajuda la gent gran.

Cal que es comprometi més gent en aquests projectes, i els primers que poden atreure gent nova són aquells que ja exerceixen algun tipus de voluntariat. Les institucions també haurien d'implicar-s'hi més, donant facilitats a les entitats, identificant les persones amb necessitat d'ajuda i promovent una cultura de valors més pro socials. També cal que els voluntaris tinguin accés a formació i ajuda de professionals sobre les tasques que duen a terme. S'insisteix a no confondre les responsabilitats dels voluntaris i dels cuidadors professionals i se subratlla que els papers que desenvolupen són complementaris.

### ■ Treball remunerat

La gent gran ha assenyalat que la vida laboral no ha d'acabar necessàriament als 65 anys. S'han fet diverses propostes que poden donar continuïtat a la feina, sempre que la persona gran ho desitgi: flexibilització de l'edat de jubilació, realització de feines esporàdiques relacionades amb l'ofici i les activitats que ha exercit al llarg de la seva vida laboral, la possibilitat de tenir ingressos tot i cobrar la pensió, o la transmissió a la gent jove de coneixements professionals adquirits (tallers d'oficis, classes de reforç, etc.).

D'altra banda, exposen que la jubilació suposa un canvi vital molt considerable. Preveure períodes de preparació i adaptació a la jubilació ajudaria a fer que el canvi no

fos tan brusc. A més, la gent gran es mostra preocupada per aquells casos en què la persona es queda sense feina al voltant dels cinquanta anys; és difícil que torni a tenir-ne pel fet de ser massa gran, però encara no li pertoca la jubilació. Per a aquests casos calen polítiques de treball amb una perspectiva més social (per exemple, creant programes laborals específics per atendre aquesta mena de situacions).

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre participació

Al debat de l'espai de treball de la Convenció es va parlar de com promoure la participació social i cívica entre la gent gran. Entre les opcions que es plantejaven amb aquesta finalitat, es considerava la creació d'una llista de motius i interessos que poden tenir les persones grans per participar. Per treballar en aquesta línia es van fer algunes propostes: organitzar grups de debat per fer emergir les raons de participar a partir d'experiències personals, instal·lar bústies als centres de gent gran perquè els voluntaris hi escrivissin els motius que els porten a participar, fer difusió a través de blogs i mitjans de comunicació locals, etc. També es va apuntar la necessitat d'animar especialment els homes a la participació i el voluntariat, ja que normalment són les dones les que hi estan més implicades.

En el debat es va assenyalar també la necessitat de promoure un tipus de voluntariat que ajudi a participar les persones amb dificultats a la vida diària (per exemple, acompanyament al centre de gent gran, motivació perquè s'impliqui, etc.). Atès

que hi ha persones que estan disposades a ajudar els altres a participar, cal cercar la manera de donar suport a aquestes iniciatives individuals, per exemple facilitant el transport gratuït o creant grups de voluntaris dins dels mateixos centres de gent gran per dur a terme aquesta tasca. També es va comentar la possibilitat de fomentar un increment de l'intercanvi d'experiències positives entre els diferents districtes.

El Consell Assessor de la Gent Gran, en els documents que ha elaborat per a la III Convenció, també fa referència en diversos moments a la qüestió de la participació. En el «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència», recull que els professionals dels serveis de cura i suport, així com els familiars de les persones grans amb dependència, han de respectar la seva dignitat, integritat, autonomia, i encoratjar la seva participació i independència. També apunta que en els centres de dia i les institucions residencials, cal estimular i facilitar la participació dels familiars en l'atenció de les persones grans amb dependència.

D'altra banda, en el document «Recomanacions sobre el tractament i la participació de la gent gran en els mitjans de comunicació», s'insta les persones grans que, des de les entitats o a títol individual, s'impliquin en la defensa del dret a ser tractades amb respecte pels mitjans de comunicació, així com que participin activament en la construcció d'una imatge social sobre la gent gran als mitjans més positiva i fidel a la realitat.

### ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i les experiències presentades en la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació muni-

...es va apuntar la necessitat d'animar especialment els homes a la participació i el voluntariat, ja que normalment són les dones les que hi estan més implicades...



cipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

En la dimensió de la participació, el Pla Director Municipal de Participació Ciutadana és una mostra de planificació global per actualitzar les oportunitats de participació a partir de la revisió de l'experiència de participació al llarg de trenta anys. La participació en els serveis dirigits a les persones grans, la segona actuació municipal presentada, informa detalladament sobre les vies concretes de participació que actualment són a l'abast de les persones grans.

Les dues experiències presentades, Compartint Universitat i Voluntaris als Casals, mostren sengles exemples a través dels quals les persones grans participen treballant en grup. En la primera, la participació mostra una forma d'interacció entre persones grans i estudiants universitaris on les dues generacions aporten i reben. Per la seva banda, Voluntaris als Casals fa evident la construcció d'un projecte de voluntariat nascut a partir de la implantació del nou mo-



## Sabieu que...

- Les dades de l'Anuari 2009 del Tercer sector de indiquen que les entitats que tenien l'objectiu d'ajudar persones grans eren les que comptaven amb un nombre més alt de persones voluntàries.
- Des de l'inici del Pla de millora de Casals i Espais municipals de gent gran, presentat l'any 2007, a Barcelona s'ha construït 14 Casals i Espais de gent gran i se n'han remodelat 10 més.
- Un 11% dels abonats als centres esportius municipals eren al 2006 persones majors de 65 anys.

del de casals municipals i dóna a conèixer els objectius específics que cobreix.

### El Pla Director Municipal de Participació Ciutadana

L'opció de govern de l'Ajuntament de Barcelona, des de 1979 —tal com presenta Glòria Meler—, ha estat reconèixer i fer possible el dret de la ciutadania a participar en la definició de les polítiques públiques aportant les seves opinions fruit del coneixement i l'experiència. L'Ajuntament té la responsabilitat de prendre les decisions que consideri més encertades comptant amb la participació de la ciutadania. I és responsabilitat de l'Ajuntament també donar compte del que finalment ha decidit, de com s'han pres en consideració les aportacions dels ciutadans i ciutadanes.

Després de més de trenta anys d'experiència en participació es feia necessari posar en comú aquesta experiència, revisar-la i comprometre's a millorar-la. En tots aquests anys no s'ha dut a terme una reflexió tan seriosa sobre la participació a Barcelona com la que ha tingut lloc durant el procés d'elaboració del Pla Director Municipal de Participació Ciutadana.

El Pla és una de les mesures plantejades en el Pla d'Actuació Municipal 2007-2011 i marca els objectius a treballar durant el període 2010-2015. El va aprovar el pas-

sat mes d'octubre el Consell Plenari de l'Ajuntament amb un ampli consens polític.

El Consell Assessor de la Gent Gran i les comissions de gent gran dels districtes formen part de l'entramat dels espais de participació que funcionen a Barcelona —18 consells de ciutat, 310 de districte i 200 espais diversos (audiències públiques, processos, plans, comissions...—. És una estructura molt complexa d'entendre i de fer funcionar correctament. Els recursos són limitats i tenim el deure d'aprofitar-los de la millor manera en benefici dels ciutadans i ciutadanes. És per això que la major part dels objectius que es planteja el Pla tenen a veure amb millorar el funcionament del que ja existeix.

El Pla és un compromís i també una oportunitat perquè la participació esdevingui realment un puntal essencial per a la millora de la relació govern-ciutadania, la prestació dels serveis i la convivència a la ciutat.

Per posar un exemple, una de les mesures del Pla és l'Agenda de la Participació, que serà el recull de les activitats que es duen a terme impulsades des de l'Ajuntament per promoure la participació de la ciutadania en afers d'interès públic. Aquesta agenda ens ajudarà a augmentar el coneixement que hi ha entre els ciutadans dels consells i d'altres espais de participació i també millorarà la coordinació entre ells.

## La participació en els serveis d'atenció a la gent gran

Per valorar la importància de la participació de les persones grans és oportú tenir presents els efectes que se'n deriven. Esther Quintana descriu que en destaquen els següents: la millora de l'eficàcia del servei, la personalització de l'atenció, l'enfortiment de les xarxes relacionals i de suport, la promoció de la formació i el creixement personal, la millora del benestar social i la prevenció de l'aïllament.

La Llei de serveis socials de Catalunya estableix que als centres públics on es prestin serveis socials o es desenvolupin activitats socials, i en els privats que rebin finançament públic, s'han d'establir processos de participació democràtica dels usuaris de la manera que s'estableixi per reglament. Quant als serveis per a les persones grans, el Decret 202/2009 ofereix les pautes sobre l'estructura i el funcionament dels consells de centres, i l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el «Règim de funcionament dels habitatges amb serveis» i el «Règim de funcionament dels casals i espais de gent gran», on es recullen les pautes per desenvolupar la participació en aquests equipaments.

La participació dels usuaris en els serveis es refereix tant als serveis que es duen a terme en equipaments com els que es fan en el domicili.

Així, en el Servei d'Ajuda a Domicili la participació comprèn el dret de les persones grans a ser informades i a participar en el seu pla d'atenció, les recomanacions dels consells de participació, les enquestes de satisfacció i el sistema de queixes i suggeriments. És similar al que s'estableix per a la participació de les persones grans als centres residencials, que inclou: el dret a ser informat/da i a participar en el seu pla d'atenció —mantenint en tot moment la capacitat de decisió—, la representa-

ció d'usuaris i familiars en els consells de centre, la participació en les activitats del centre, els estudis de satisfacció i el sistema de queixes i suggeriments. Als centres residencials la participació es desplega també a través del consell del centre que està format per la direcció del centre, un secretari/ària, dos representants de l'entitat gestora, dos treballadors/es del centre (com a mínim un d'atenció directa), quatre usuaris, un familiar o membre de l'associació de familiars i un representant de l'administració local.

Pel que fa als habitatges amb serveis per a gent gran, el règim de funcionament intern estableix que la participació comprèn la creació d'una junta de veïns/es —formada per un president i dos vocals— i el dret a participar en les activitats del centre, a ser informat i a participar en el seu pla d'atenció, la realització d'estudis de satisfacció i el sistema de queixes i suggeriments.

El Règim de funcionament dels casals i espais de gent gran municipals afavoreix accions participatives democràtiques, plurals, paritàries, igualitàries i de coresponsabilitat, incrementa de molt el nombre



## Sabieu que...

- La declaració del projecte educatiu de Barcelona contempla ampliar les oportunitats de formació al llarg de la vida, i promoure una oferta de lleure creatiu adient per a totes les edats.
- A Barcelona, com a ciutat educadora, la planificació urbana haurà d'actuar contra la segregació de generacions i de persones de diferents cultures, les quals poden aprendre molt les unes de les altres.

de persones implicades en els processos de gestió/presa de decisions, reconeix el paper dels voluntaris i garanteix els relleus generacionals i el procés formatiu necessari per assumir la gestió. Els principis en què es basa són: totes les persones participen en igualtat de condicions, hi ha distribució de responsabilitats i no hi ha càrrecs, les decisions s'han de prendre amb el màxim consens, les comissions d'activitats són les responsables del bon funcionament de les activitats, els acords de la comissió gestora són respectats per tothom, i la participació ha de garantir l'equilibri entre els interessos particulars i els col·lectius.

En síntesi, la participació és entesa com un dret i per exercir-lo cal informació i formació o suport, així com considerar la importància de les motivacions.

A la vegada que participen com a usuàries de serveis, les persones grans també poden fer-ho a través de les seves aportacions en les diverses modalitats d'acció comunitària. Els plans de desenvolupament comunitari, les accions d'atenció col·lectiva dels serveis socials i les xarxes d'intercanvi solidari mostren pràctiques variades de participació a la ciutat.

### Compartint Universitat

La Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona, conjuntament amb el Pro-

grama de Gent Gran de Sants-Montjuïc, ofereix un seminari de quatre dies a alumnes de segon curs de Psicologia. Pura Hidalgo i Víctor Pérez expliquen que els objectius són: promoure les relacions intergeneracionals per tal d'adquirir una visió àmplia, flexible i crítica sobre l'envelliment i la joventut, i la conjugació entre el passat i el present; articular els nous valors socials i morals amb la tradició, els orígens amb el futur, la història viscuda amb els canvis socials.

El grup de participants en els seminaris el constitueixen persones grans del Casal Municipal Cotxeres de Sants i estudiants universitaris. El projecte consta de dos blocs: el primer bloc es desenvolupa a la Facultat, i són sessions on es treballen, mitjançant la conversa, diferents temes proposats. El segon bloc té lloc al Casal de Cotxeres, i a les sessions es comparteixen tallers de costura, de cuina freda, de risoteràpia i de balls de saló i *country*. Finalment, tots els participants (grans i joves) redacten un escrit, a tall d'avaluació i reflexió. Aquests documents mostren àmpliament que la gent gran, a més d'augmentar-se l'autoestima i perdre la por al rebuig dels joves, poden aportar coses i també en poden rebre. Quant als estudiants, es demostra que cauen molts dels estereotips sobre les persones grans quan es facilita un apropament entre ambdós col·lectius i es fomenta l'ajuda mútua des del respecte i la llibertat.

## Voluntaris als casals

Aquesta experiència ha estat promoguda per la Direcció de Serveis a les Persones (Districte d'Horta-Guinardó) i hi participa gent gran dels casals municipals del Baix Guinardó, Horta i la Vall d'Hebron.

Aquest projecte va començar fa tres anys, amb la implantació del nou model de casals a tres casals del districte. Estrella Hernández i Paula García expliquen que cada casal tenia un espai nou i amb moltes possibilitats de fer activitats. En conseqüència, va sorgir la necessitat de crear un equip de voluntaris i voluntàries que assumís, juntament amb les dinamitzadores i informadores, la participació en els òrgans dels casals que el nou model demanava (comissió gestora i comissions d'activitats) i l'aprofitament dels coneixements i les habilitats dels socis i sòcies, alguns dels quals s'oferien com a talleristes voluntaris o per donar suport a l'organització del casal. Conjuntament, les

dinamitzadores i la tècnica de la Direcció de Serveis a les Persones van desenvolupar un projecte de voluntariat en què destacaven les fases d'acollida a les persones interessades, de seguiment personal del voluntari i de l'activitat que desenvolupa, i de reconeixement per les seves aportacions al bon funcionament del casal (formació, celebracions, etc.).

L'objectiu principal del projecte és l'assumpció per part de la gent gran dels tres casals d'una participació activa en el funcionament de l'espai, amb una actuació de compromís i responsabilitat. Amb la participació en aquest projecte, els voluntaris es formen i desenvolupen capacitats de treball en equip, no jerarquitzat, però distribuït per comissions per facilitar l'organització. Els objectius s'han acomplert en gran part, i des del 2008 el nombre de voluntaris s'ha duplicat (i més) en els tres casals implicats.

## ■ Conclusions i propostes de futur

Les persones grans estan presents molt activament en el teixit associatiu de la ciutat, ja sigui formant part d'associacions o entitats generals o específiques de gent gran quan comencen a disposar de més temps lliure, o bé incrementant la seva participació en les organitzacions on han participat al llarg de tota la vida.

La participació de les persones grans ha estat un àmbit de treball molt important per al Consell Assessor com ha quedat reflectit a les tres convencions, i és la base fonamental del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran».

Les entitats de gent gran, com la majoria d'entitats, tenen el repte d'enfortir el voluntariat ja existent, reconèixer l'evolució i la diversitat de motivacions i d'interessos entre les persones envers la realització d'una activitat voluntària.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions a desenvolupar:



■ Promoure la participació social i cívica entre la gent gran projectant el missatge «Beneficia't de la participació», per tal que les persones vegin la varietat de motius per participar, amb estratègies i metodologies innovadores, promovent una campanya des del Consell Assessor de la Gent Gran i els consells de districte a tota la ciutat. Aquesta campanya pot incloure, entre d'altres, un concurs al voltant dels motius per participar i els motius per no fer-ho.

■ Afrontar el repte d'engrescar les persones que es jubilen o prejubilen a participar en tot tipus d'entitats del teixit associatiu, entre elles els centres de gent gran, així com el repte de facilitar la participació de les persones fràgils.

■ Promoure el voluntariat que faciliti la participació sota el lema «Implica't i implica'ls!», garantint l'assessorament, la formació i el seguiment dels voluntaris.

■ Millorar la capacitat d'incorporar nous voluntaris i voluntàries, i aprendre a gestionar el voluntariat per no sobrecarregar ni desmotivar les persones grans amb ganes de col·laborar. En aquest sentit, cal aprofitar la celebració enguany de l'Any Europeu del Voluntariat.

■ Promoure el reconeixement i la visibilitat de la tasca de totes les persones grans que participen en tot tipus d'entitats i trobar mecanismes que facilitin la seva activitat, com per exemple el transport.

## Mobilitat i transport



### Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Mobilitat i transport*, les persones grans han parlat de mobilitat com a vianants, com a usuaris del transport públic i com a usuaris de transport privat. D'altra banda, els professionals han fet constar que les tasques d'acompanyament que fan alguns voluntaris són fonamentals per facilitar i possibilitar la mobilitat a moltes persones amb dificultats; en aquesta línia, seria interessant fomentar més la cultura de l'acompanyament, ni que sigui esporàdic, a les persones amb dificultats que podem trobar caminant al carrer.

#### ■ La mobilitat dels vianants

La gent gran ha fet referència als aspectes dels carrers que dificulten o faciliten el desplaçament a peu per la ciutat. Les voreres han estat un dels temes principals de debat: es comenta que han de ser prou amples per garantir la seguretat i la comoditat dels vianants. De vegades, el manteniment del paviment és insuficient; això provoca sots i bassals que fan augmentar els riscos de caure. Els contenidors de vegades estan col·locats d'una

manera que entorpeixen el pas, i també dificulten la visibilitat en els passos de vianants. El soterrament de les deixalles és una iniciativa que ha tingut molt bona acollida. Les persones grans se senten especialment vulnerables en les voreres quan els vehicles les utilitzen d'una manera inadequada (per exemple, circulació i aparcament de motos). Aquest fet desgasta més el paviment i empitjora la mobilitat de les persones amb dificultats.

Quant a les voreres i a les zones de vianants, les persones cuidadores han exposat que, de vegades, els fitons que impedeixen l'entrada de vehicles a alguns carrers dificulta l'accés de les ambulàncies quan és necessari o urgent. Creuen que hi hauria d'haver un mecanisme de regulació millor per a aquestes situacions, per exemple, agilitzar el tràmit per poder abaixar els pivots en cas d'emergència. D'altra banda, pel que fa a les ambulàncies, les persones cuidadores expliquen que aquest transport té un caire molt medicalitzat que sovint espanta o desorienta encara més les persones amb demència

“...les tasques d'acompanyament que fan alguns voluntaris són fonamentals per facilitar i possibilitar la mobilitat a moltes persones amb dificultats.”



quan estan en una situació de crisi; per a aquests casos potser aniria millor un mitjà de transport més normalitzador.

Es valora molt la progressiva implantació de rampes en els passos de vianants, tot i que s'hauria d'incorporar algun mètode per evitar les relliscades quan plou. Una proposta per augmentar la seguretat dels passos de vianants és senyalitzar al terra el sentit dels cotxes, per tal d'orientar la mirada abans de creuar el carrer. Sobre els semàfors, s'ha comentat molt que els temps de durada són de vegades massa curts, i que una bona solució són els semàfors amb marcador de temps.

Quant a les senyalitzacions al carrer, les persones grans expliquen que per orientar-se necessiten la placa amb el nom del carrer, i també veure clarament el número dels portals. Altres facilitadors de l'orientació són els plànols del barri i les senyalitzacions amb fletxes dels carrers i llocs d'interès.

Un dels principals problemes de mobilitat a les voreres que les persones grans han assenyalat és l'ús inadequat de les bicicletes. Falten carrils bici, i hi ha poca consciència sobre la inseguretat que provoca en les persones grans que la gent circuli amb bicicleta per les voreres o sense respectar els senyals de trànsit. Les persones grans i els professionals aposten per millorar l'educació vial i el coneixement de drets i deures de vianants i bicicletes, com també per l'habilitació de carrils bici a tota la ciutat, delimitats per pilones reflectants i amb una bona senyalització dels punts perillosos. A més, cal que el recorregut interfereixi com menys millor en el dels vianants (per exemple, que el carril bici no passi entre l'autobús i la parada). D'altra banda, també s'ha destacat que les bicicletes són un vehicle que pot ajudar molt a reduir la contaminació de la ciutat.

Una proposta per augmentar la seguretat dels passos de vianants és senyalitzar al terra el sentit dels cotxes, per tal d'orientar la mirada abans de creuar el carrer.



## ■ Ús del transport públic

El transport públic a Barcelona és altament valorat per les persones grans; la xarxa és àmplia i està ben connectada, a més d'haver augmentat el confort i l'accessibilitat en els últims temps. El transport públic, quan és eficaç i econòmic, pot esdevenir clau a l'hora d'evitar l'aïllament de les persones grans. Algunes persones consideren que el preu del transport públic a la ciutat és massa car, malgrat els descomptes existents per a persones grans. També s'ha comentat que hi ha molts punts de la xarxa de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) que encara no són accessibles per a tothom, circumstància que pateixen sobretot les persones amb mobilitat reduïda i també els cuidadors de persones amb cert grau de dependència. D'altra banda, és prou habitual que el transport ben habilitat tingui una freqüència de pas menor, per la qual cosa el temps d'espera pot esdevenir molt llarg.



El transport públic, quan és eficaç i econòmic, pot esdevenir clau a l'hora d'evitar l'aïllament de les persones grans.

Sobre la informació en el transport públic, la gent gran ha fet diferents propostes per millorar la comunicació. La pàgina web de Transports Metropolitans de Barcelona ([www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)) és molt útil, però caldria posar a la disposició dels clients informació sobre horaris i transports en suport paper (guia, fullets...), perquè no tothom té accés a Internet. En general, les comunicacions per escrit haurien de fer servir una lletra més gran, ja que la lectura pot resultar realment difícil. A més, es proposa que dins els autobusos es proporcioni de manera generalitzada la informació del recorregut i dels enllaços. També s'ha plantejat la possibilitat d'instal·lar pantalles tàctils (com un GPS) a les parades per conèixer el recorregut a fer fins a la destinació desitjada.

En parlar sobre les actituds cíviques en el transport públic, les persones grans s'han

**“La gent gran es mostra especialment satisfeta amb els serveis del bus del barri: el tracte és més proper i el bus arriba gairebé a tots els racons.”**

mostrat molt molestes i decebudes per la manca de respecte que hi ha pel que fa als seients reservats. Algunes maneres d'intervenir serien: recordatoris per megafonia, avisos del conductor, i també les mateixes persones grans, que s'haurien d'implicar més en la defensa dels seus drets. Una altra qüestió que s'ha destacat és la percepció d'inseguretat a la nit i els caps de setmana. Es proposa un augment del personal de seguretat per cobrir aquestes franges horàries.

### Autobús

És un dels transports preferits per les persones grans. La xarxa dona un servei molt ampli, però de vegades la freqüència de pas no és prou bona. Això es dona especialment en dies festius i caps de setmana, que són justament els dies en què és més probable que la gent vulgui sortir a fer activitats d'oci. També convindria reforçar els autobusos a la platja durant l'estiu, i la xarxa de BusNit (amb temps d'espera massa llarg). La gent gran es mostra especialment satisfeta amb els serveis del bus del barri: el tracte és més proper i el bus arriba gairebé a tots els racons. Tot i això, la freqüència de pas també és menor del que desitjarien. A l'interior dels autobusos, la sensibilitat del conductor per evitar frenades fortes i una bona instal·lació de punts per agafar-se i no perdre l'equilibri són factors clau per evitar les caigudes.

Quant a les parades d'autobús, hi ha aspectes que són fonamentals per a les persones grans: la instal·lació de seients i d'una marquesina per aixoplugar-se són els més esmentats. Els indicadors del temps d'espera també són considerats de gran utilitat. Finalment, les plataformes que sobresurten de la vorera són solucions molt eficaces per facilitar l'accés a l'autobús; sinó, de vegades la vorera queda massa allunyada de la porta i les persones grans tenen dificultats per accedir-hi. Aquesta



qüestió també pren importància per a les persones amb dificultats de mobilitat: encara hi ha autobusos que no tenen rampa per pujar-hi. Els professionals consultats aposten per fomentar el costum d'ajudar les persones grans a pujar a l'autobús quan els resulta difícil fer-ho per si soles.

### **Tramvia**

El tramvia és un mitjà de transport molt apreciat per les persones grans, ja que l'accessibilitat és bona, l'interior és còmode i la freqüència de pas és adequada. A més, la suavitat amb què circula el distingeix dels autobusos. La gent gran aposta per l'ampliació de les línies per connectar els dos extrems de la ciutat, però fent un estudi acurat sobre el recorregut per evitar grans interferències amb la circulació dels cotxes.

### **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Renfe**

Es valora molt que les parades estiguin en bones condicions i que hi hagi bancs per seure. Tot i això, sovint hi ha massa escales i pocs ascensors. Cal que hi hagi una bona accessibilitat en totes les estacions. Als vagons de la Renfe, el problema de l'altura dels graons és especialment greu: moltes persones grans han deixat de fer servir aquest servei per aquesta raó. S'han de col·locar graons mòbils per



solucionar aquest problema. En canvi, als FGC aquesta qüestió està molt ben resolta. Finalment, la gent gran proposa la instal·lació de lavabos als trens de rodalia i a les parades, atès que la incontinència urinària és un problema prou freqüent que mereix una atenció especial.

### **Metro**

El metro és un sistema de transport ràpid, amb una bona freqüència de pas i ben comunicat, tot i que l'estructura radial de les línies de vegades fa donar massa volta. S'espera que les noves línies de metro serveixin per pal·liar aquest problema.

En hores punta, les aglomeracions ocasionen diversos problemes: les andanes

## **Sabieu que...**

- L'Ajuntament de Barcelona, en l'àmbit de les seves competències, treballa per garantir l'accés de les persones amb mobilitat reduïda a l'oferta cultural, esportiva, recreativa i, en general, a la convivència participativa en la comunitat.
- L'itinerari per als vianants de tots aquells carrers objecte de nova urbanització o reforma ha de tenir un pas lliure de com a mínim 0,90 m.
- En una escala del 0 al 10, a l'any 2006, les persones grans van avaluar el transport públic amb un 7,3, amb un 7 el transport públic intermunicipal i amb un 6,4 l'asfaltat, hi ha doncs encara aspectes a millorar.

esdevenen massa estretes i el moment de pujar i baixar del vagó genera inseguretat a les persones grans. Si el temps d'espera a les estacions anés una mica més d'acord amb la quantitat de gent, les persones grans se sentirien més tranquil·les en aquestes situacions. A més, en les hores punta hi ha molta gent que no té en compte les maneres de facilitar la circulació de persones (per exemple, posar-se a la dreta de l'escala). Creuen que es podrien instal·lar sistemes de via ràpida/lenta per regular el pas, especialment en aquelles estacions amb moltes escales, passadissos estrets o transbords llargs.

Quant a l'accessibilitat, la gent gran lamenta que encara hi hagi estacions no adaptades i, en canvi, s'hagin prioritzat reformes que no eren tan necessàries (per exemple, instal·lació de cintes mecàniques). Insisteixen en la importància de les escales mecàniques (de pujada i baixada) i els ascensors, com també d'una senyalització adequada per indicar on es troben les sortides de metro que sí que estan adaptades. La gent gran celebra l'elevació de les andanes i la instal·lació de rampes en algunes portes dels vagons.

### Taxi

El taxi és un servei públic còmode i ràpid, però excessivament car, especialment quan cobren el suplement de nit o d'equipatge. A més, segons les persones cuidadores entrevistades, s'ha de tenir en compte que són sovint les persones amb més dificultats de mobilitat les que més necessiten el servei de taxi, ja que la xarxa

**“... són sovint les persones amb més dificultats de mobilitat les que més necessiten el servei de taxi, ja que la xarxa de bus i metro encara no està prou habilitada.”**

**“...s'hauria d'augmentar la flota de taxis adaptats per a gent gran, per exemple donant facilitats als conductors que es proposin apostar per millorar l'accessibilitat del seu vehicle.”**

de bus i metro encara no està prou habilitada. Durant els fòrums s'han fet moltes propostes per reduir el cost dels desplaçaments en taxi, per exemple l'aplicació de tarifes reduïdes per a gent gran. Als fòrums s'han exposat experiències personals en les quals el conductor no coneixia bé els carrers o ha fet servir un recorregut més llarg del que era necessari.

A més, els taxis, malgrat ser un transport públic, no sempre tenen una accessibilitat adequada. Les persones grans i les persones cuidadores han explicat que les portes del darrere són especialment estretes, i molts taxistes no s'esforcen a ajudar la persona a pujar al cotxe. També hi ha casos en què el conductor no para quan és una persona gran amb dificultats de mobilitat la que demana el taxi. La gent gran insisteix en la necessitat de reclamar quan es donen aquests casos d'abús o de mal servei. Els professionals han opinat que s'hauria d'augmentar la flota de taxis adaptats per a gent gran, per exemple donant facilitats als conductors que es proposin apostar per millorar l'accessibilitat del seu vehicle. També proposen la creació d'un telèfon específic per a taxis adaptats, i la conveniència de facilitar al màxim l'ús d'aquell tipus de taxi aplicant els mateixos criteris que s'empren per a les persones amb discapacitats d'altres edats.

Les persones grans han proposat la instal·lació de bancs i marquesines en algunes parades de taxi, ja que és freqüent que els dies de pluja estiguin buides i la persona hagi d'esperar una estona. Aquestes parades poden ser especialment

útils en les zones properes a hospitals o edificis públics.

## ■ Transport privat

L'àmplia majoria de les persones grans consultades s'ha mostrat més partidària del transport públic que del privat, entre altres raons, per una qüestió medioambiental (contaminació acústica i de l'aire). De fet, moltes de les propostes sorgides van en la direcció de reduir l'ús del cotxe: augmentar els impostos als vehicles més contaminants, reduir els límits de velocitat dins el nucli urbà, pagar quotes per entrar amb cotxe a la ciutat, construir aparcaments en els principals accessos a Barcelona i fomentar el transport públic intraurbà.

Un altre aspecte que han comentat les persones grans és la manca d'aparcaments a la ciutat. Per aquesta raó, les persones cuidadores han manifestat especial preocupació per les dificultats que implica la sol·licitud de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat; han proposat que aquesta s'atorgui de manera automàtica a qui tingui concedit un grau II o III de dependència.

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre la mobilitat i el transport

A l'espai de treball de la Convenció es va debatre entorn de les possibilitats de millorar la mobilitat i el transport de manera que estiguin més adaptats a les necessitats de la gent gran. Una manera de començar seria que les persones grans detallessin situacions quotidianes de dificultats amb què es troben en moure's per la ciutat i en els diversos mitjans de transport. També es va apuntar com a objectiu la tasca de sensibilitzar els conductors, els vianants i els ciutadans en general sobre les necessitats de les persones grans pel que fa a la mobilitat i el transport. A més, cal pensar de quina manera es pot promoure que la mateixa gent gran defensi els seus drets quan aquests no són respectats; per facilitar-ho es podria fer més difusió sobre quins mitjans tenen les persones grans al seu abast per fer front a situacions de vulneració dels seus drets en el transport públic.

El Consell Assessor de la Gent Gran també havia fet referència a la qüestió del transport i la mobilitat en la «Declaració sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió

### Sabieu que...

- La informació dins els autobusos per indicar el recorregut s'anomena SIU (Sistema d'Informació a l'Usuari) i TMB l'està implementant en la seva flota d'autobusos.
- Les màquines validadores de bitllets de la flota d'autobusos emeten missatges acústics i visuals per facilitar la tasca de validar el bitllet a persones amb dificultats visuals o auditives.
- Un dels avantatges del metro per a persones amb mobilitat reduïda és el fet que no hi ha desnivell entre l'andana i el comboi i, a més, que hi ha espais reservats per a les cadires de rodes.

social de les persones grans»; en aquest document, el Consell exigeix que s'ampliïn els criteris de renda per accedir a la Targeta Rosa gratuïta i reduïda, i que es congelin les tarifes de transport per als beneficiaris de la Targeta Rosa reduïda. A més, demanen que es continuï el procés de reducció de barreres arquitectòniques als edificis públics, als carrers i al transport públic.

## ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i les experiències presentades en la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

La presentació «Mobilitat i transports» dona a conèixer com s'estructura el Pla de la Mobilitat. Basat en el principi de garantir el dret a la mobilitat independentment de la condició econòmica i física, el pla es desglossa en mesures relatives als vianants, les bicicletes, el transport públic, les mercaderies i el vehicle privat,

modos que han estat en el nucli de moltes de les aportacions recollides al llarg del procés participatiu, tal com succeeix amb les temàtiques que tracten les dues experiències presentades. La campanya de prevenció «Mobilitat, convivència i seguretat» es basa en un enfocament on és clau que les persones millorin les seves capacitats d'autoprotegir-se, una idea que les persones grans han subratllat reiteradament; per la seva banda, amb el Pla d'Accessibilitat Universal de TMB, a més de concretar-se el desplegament de solucions a les barreres, també es duen a terme activitats de sensibilització dels treballadors, i s'il·lustra una manera de concretar els dos tipus d'actuacions reclamades per les persones grans i els familiars cuidadors en moltes de les propostes formulades.

## Mobilitat i transports

El model de mobilitat de Barcelona està desenvolupat al Pla de Mobilitat Urbana de la ciutat 2006-2012, i es basa en la Llei de mobilitat (2003) i el Pla de Mobilitat Sostenible, i inclou un òrgan de participació, el Pacte per la Mobilitat. Es fonamenta en el principi de garantir el dret a la mobilitat independentment de la condició econòmica i física.

Carles López descriu que el pla està organitzat en quatre eixos d'actuació: mobilitat segura en nom de la sostenibilitat vital (reduir els accidents de trànsit i els efectes de la contaminació); mobilitat sostenible en nom de la sostenibilitat ambiental: minimitzar els efectes sobre el medi ambient —Protocol de Kyoto— (més accessibilitat amb menys impacte); mobilitat equitativa en nom de la sostenibilitat social (garantir el dret a la mobilitat, independentment de la capacitat econòmica i l'estat físic del ciutadà i accessibilitat universal), i mobilitat eficient en nom de la sostenibilitat econòmica (utilitzar cada tipus de transport en l'àmbit idoni).





El model estableix una jerarquia de tipus: 1) vianant; 2) bicicleta; 3) transport públic; 4) mercaderies, i 5) vehicle privat.

Hi ha una sèrie d'actuacions que cal destacar: 1) la millora generalitzada de l'espai per als vianants: ampliació de voreres, conversió en zona de vianants, definició d'amplades mínimes, mobiliari urbà (bancs, pilones, baranes...); 2) la millora generalitzada de l'accessibilitat: guals per a vianants, escales mecàniques i ascensors; 3) elements per a la millora de la seguretat viària: pacificació del trànsit (zones 30, instal·lació de ressaltos), als passos de vianants ubicació de contenidors, ZAM 9), a les voreres (carrils bici i aparcament de motos a la calçada), cohabitació vianant-bicicleta a l'Ordenança de circulació, i elements per a l'orientació (senyalització informativa per a vianants).

Quant a l'autobús, ha millorat intensament l'accessibilitat: el 100 % dels vehicles tenen pis baix i continua el pla de parades i per a les plataformes d'accés.

Les principals línies de millora s'orienten a: l'increment de la velocitat comercial



(carrils bus amb prioritats semafòrica...), el disseny acurat dels serveis de barri (itineraris i freqüències) i els canals d'informació del servei i venda de títols.

Quant al metro, s'ha produït l'increment generalitzat en l'accessibilitat a estacions i trens. Les principals línies de millora s'orienten a reduir els problemes derivats de les aglomeracions en certes línies i franges horàries a través d'ampliacions, ja en curs, i a impulsar les mesures respecte a la percepció de seguretat i al frau.

## Sabieu que...

- La flota d'autobusos disposa de rampa per facilitar l'entrada i la sortida a les persones que van amb cadira de rodes; són de plataforma baixa, disposen d'uns llocs determinats en els quals hi ha cinturons per ancorar les cadires de rodes i tenen pulsadors a una altura més baixa.
- Barcelona va desenvolupar al llarg dels anys 2009 i 2010 el pla de parades de la ciutat amb l'objectiu de reordenar tots els elements disposats a les parades que impedièen l'accessibilitat. Aquest pla ha actuat sobre unes 1.800 parades detallant el punt adient de parada, la senyalització de la porta d'embarcament per a persones amb discapacitat visual, i l'eliminació d'obstacles a l'altura de la porta d'embarcament de les cadires de rodes.
- Les persones amb mobilitat reduïda i targeta d'aparcament tenen dret a aparcar en zones blaves, zones verdes, zones de càrrega i descàrrega de manera gratuïta i sense límit de temps.

### **Campanya de prevenció: mobilitat, convivència i seguretat**

La Guàrdia Urbana de Barcelona, juntament amb els Bombers, han dut a terme una sèrie de sessions informatives sobre la prevenció adreçades a persones grans i nouvingudes en el marc de la campanya de prevenció. Estefania Molina explica que aquestes sessions inclouen un primer bloc, *Mobilitat, convivència i seguretat*, que consta de tres apartats: «Mou-te amb compte», «Tots i totes convivim» i «La seguretat a prop». El segon bloc es diu *Protegiu-vos a la llar: tanqueu la porta al foc*, i va a càrrec dels Bombers. A més, a cada sessió es proporciona als assistents material informatiu: fullets amb consells de seguretat personal i imants amb els telèfons d'urgències.

Aquest projecte busca assolir diversos objectius: ser capaç d'autoconèixer-se, d'acceptar-se i d'autoprotegir-se, que els ciutadans i ciutadanes percebem l'espai de mobilitat en un entorn que comporta un risc i valorar quina és la manera més segura de moure'ns per la ciutat. D'altra banda, també cerca la reflexió dels ciutadans i ciutadanes sobre el nostre rol com a transmissors de coneixements als menors al nostre càrrec i valorar la importància del canvi actitudinal com a condició



de millora de la convivència ciutadana. Per acabar, aquest projecte té, també, la voluntat de recordar consells i recomanacions per millorar la seguretat personal.

### **Pla Director d'Accessibilitat Universal de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)**

Aquest projecte pretén millorar les condicions de viatge de totes les persones i planteja solucions des d'una òptica de «disseny per a tothom». Maite Peris planteja que el concepte d'accessibilitat fa referència a la totalitat de la població. L'accessibilitat es treballa tant en l'àmbit intern, en forma de sensibilització dels treballadors, com en l'àmbit extern, a l'hora de desenvolupar solucions a les barreres físiques i mentals.

Aquests objectius es fan tangibles a través d'una sèrie d'accions que es divideixen en tres grups: projectes per al bus, projectes per al metro i projectes corporatius. En referència als projectes en autobusos, s'instal·len rampes d'accés més acurades per a l'embarcament al vehicle, es millora la tecnologia d'informació i comunicació (*infoaccessibilitat*) i s'estableixen estàndards per a la gestió de les situacions d'emergència en el cas de viatgers amb necessitats especials. Pel que fa als projectes del metro, es busca minimitzar l'espai entre andana i metro, adequar als encaminaments per a persones amb dificultats visuals, assegurar el bon rendiment dels ascensors, millorar la infoaccessibilitat i augmentar la protecció civil. Els projectes corporatius aspiren doncs a consolidar la sensibilització en diversitat entre el personal de TMB, a millorar els elements de retolació, senyalística i informació segons criteris d'accessibilitat universal i, finalment, a abordar temes com garantir la plena accessibilitat dels centres de treball de TMB.

## ■ Conclusions i propostes de futur

La mobilitat i el transport són dos aspectes fonamentals per al bon funcionament de la ciutat i per a la qualitat de vida del conjunt de la ciutadania; per ambdós motius esdevé clau continuar potenciant l'ús del transport públic. Per a les persones grans, la mobilitat és un element imprescindible per al manteniment de la seva autonomia i independència.

En els darrers anys s'han fet moltes millores en l'accessibilitat i la comunicació que faciliten l'ús dels transports públics. Malgrat aquestes millores, encara hi ha aspectes en l'accessibilitat que dificulten la mobilitat de les persones grans, especialment amb mobilitat reduïda.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions a desenvolupar:

■ Avançar en la millora de la mobilitat i el transport de manera que estiguin més adaptats a les necessitats de les persones grans: «la mobilitat, el respecte i la seguretat han de caminar de la mà».

■ Continuar millorant l'accessibilitat de tots els transports públics de la ciutat, especialment del transport subterrani, i augmentar-ne la freqüència de pas, especialment els caps de setmana.

■ Revisar els criteris econòmics d'accés i incorporar el transport de rodalies a la Targeta Rosa com a element facilitador de la mobilitat de les persones grans.

■ Sensibilitzar els conductors, els viants i la ciutadania en el seu conjunt sobre les necessitats de les persones grans, de la mateixa manera que cal sensibilitzar les mateixes persones grans per tal que defensin els seus drets mitjançant nous formats i noves maneres.



## Accessibilitat i ús dels espais i edificis

### Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Accessibilitat i ús dels espais i edificis*, les persones grans han tractat qüestions molt diverses, tant referides als espais públics com als privats. Un dels aspectes que preocupa les persones grans quan es proposen fer alguna cosa és no saber si allà on es dirigeixen hi haurà una bona accessibilitat. Per exemple, algunes experiències expliquen que persones que volien anar al cinema han hagut de tornar a casa perquè el recinte no estava adaptat. Una altra situació freqüent és que algú amb cadira de rodes vulgui entrar en un



A la gent gran li agraden els parcs i jardins perquè són llocs de coincidència entre generacions.

parc, però enlloc no s'indica on són les entrades que estan ben adaptades. Per aquesta raó, no solament és important que el màxim de llocs possible estiguin adaptats a les necessitats específiques de totes les persones, sinó que també cal disposar d'informació al respecte.

#### ■ Espais públics oberts

Sobre els espais a l'aire lliure, les persones grans valoren molt les zones verdes. Els preocupa que hi hagi pocs espais oberts a la ciutat a l'abast de tothom, ja que creuen que s'han de recuperar com a espais de relació. A la gent gran li agraden els parcs i jardins perquè són llocs de coincidència entre generacions. A més, es poden utilitzar com a espais recreatius i culturals: zona infantil, jocs de taula, exercici físic, descans, actes públics... La gent gran considera que un parc està ben habilitat quan disposa de zones verdes o enjardinades, bancs suficients, fonts d'aigua, lavabos públics, parc infantil, servei de bar i alguna zona per resguardar-se del clima (per exemple, una carpa per protegir-se de la pluja o el sol). Tanmateix, un tema recurrent en tots els fòrums de districte ha estat el manteniment i la neteja dels parcs, que consideren sovint insuficients. A més, també han exposat la manca de seguretat que de vegades perceben en aquests espais.

La gent gran i les persones cuidadores entrevistades també han tractat d'una manera exhaustiva l'ús del carrer com a espai públic, i han assenyalat moltes de les barreres que freqüentment hi troben: rajoles mal col·locades, rampes que fan



relliscar quan plou o que estan massa inclinades per poder baixar-les en cadira de rodes, bassals grans, passos de vianants no adaptats o poc senyalitzats, manca de bancs, portals sense número o cantonades sense el nom del carrer... D'altra banda, també consideren que de vegades els mals usos de la vorera dificulten la vida de les persones amb mobilitat reduïda. Alguns dels exemples més esmentats són carrers massa estrets per a les cadires de rodes, camions de descàrrega aparcats a la vorera, bicicletes que hi circulen, terrasses que ocupen més espai del permès i obres al carrer que no habiliten provisionalment el pas. Els professionals proposen que quan hi hagi obres al carrer es proporcioni informació aproximada sobre la data prevista de finalització, ja que així les persones grans es poden planificar per evitar passar per zones on l'accessibilitat és dolenta mentre duren les obres.

Un mobiliari adequat als espais d'ús públic pot facilitar que les persones grans surtin de casa seva. Per exemple, els lavabos públics gratuïts: actualment n'hi ha molt pocs i solen estar bastant bruts. Una proposta és que s'instal·lin no només a la via pública, sinó també a les estacions de tren i metro, ja que els trajectes de vegades són massa llargs per a una persona gran. Els bancs també són importants: permeten descansar i reunir-se (tot i que els bancs individuals solen dificultar la comunicació entre les persones grans). Destaquen la importància que els bancs tinguin una ergonomia adaptada a les dificultats de mobilitat que pateixen algunes persones: que

**“...no solament és important que el màxim de llocs possible estiguin adaptats a les necessitats específiques de totes les persones, sinó que també cal disposar d'informació al respecte.”**

**Un mobiliari adequat als espais d'ús públic pot facilitar que les persones grans surtin de casa seva.**



siguin d'una alçària adequada, que permetin recolzar-hi l'esquena i que tinguin barres als costats per poder recolzar-hi els braços i aixecar-se més fàcilment. És important que hi hagi prou bancs al carrer, i aquest aspecte esdevé especialment important en zones on hi ha més persones grans (zones de la ciutat amb més habitants més grans i a prop dels habitatges amb serveis per a gent gran, els centres de salut i altres equipaments com ara els mercats, etc.).

Quant als arbres, la gent gran considera que de vegades dificulten la visibilitat dels senyals i cartells, i també que afecten la il·luminació nocturna. Les arrels de vegades aixequen les voreres, i el clot on estan plantats els arbres pot provocar caigudes si no està ben tapat.

Els gossos als espais públics també ha estat un tema de debat. Es valora molt l'existència de zones habilitades per a gossos: el vàter de gossos (“pipicán”) n'és un exemple, malgrat que la higiene d'aquests espais sol ser precària. Les

persones grans assenyalen la importància de responsabilitzar els amos dels animals perquè se'n facin càrrec, per tal de preservar la netedat dels espais públics i prevenir situacions de risc (atacs, caigudes).

## ■ Edificis públics

Pel que fa als edificis públics, tant la gent gran com els professionals lamenten que encara hi hagi dependències públiques que no són accessibles per a tothom: manca de cadires a les sales d'espera, escales sense barana o portes que s'obren en un sol sentit són algunes de les barres que hi han trobat més sovint. Tot i això, valoren els esforços dels últims anys per part de les institucions destinats a millorar aquestes qüestions.

Quant als edificis de l'Administració pública, la gent gran creu que les oficines de l'Ajuntament estan més a l'abast que les de la Generalitat. A l'interior dels edificis, es valora que hi hagi seients suficients mentre es fa cua, com també els sistemes de números de tanda.

També s'ha fet referència a les biblioteques públiques: en general, troben que no

n'hi ha suficients, i que caldria ampliar-ne els horaris. Tot i això, consideren que l'oferta cultural és bona i que el tracte que reben és molt correcte i personalitzat. Agraeixen l'existència del servei de préstec i valoren la possibilitat que s'estengui el sistema de lliurament i recollida de llibres a domicili per a persones amb mobilitat reduïda.

La gent gran valora molt que hi hagi descomptes per a museus i altres centres culturals per a la gent gran, per exemple amb la Targeta Rosa. Tanmateix, creuen que les visites a edificis emblemàtics i museus haurien de ser gratuïtes en general. També creuen que cal més informació per conèixer bé les ofertes culturals que proporciona la ciutat. En alguns districtes hi troben a faltar més centres cívics.

## ■ Espais privats: comerços i serveis

Pel que fa als edificis de propietat privada, la gent gran manifesta que sovint no estan prou sensibilitzats amb les problemàtiques concretes de les persones amb mobilitat reduïda. Per exemple, calen més esforços per millorar-ne l'accessibilitat:

### Sabieu que...

- L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD), l'any 2006, coincidint amb l'Any Internacional del Comerç, va fer una campanya de sensibilització per a la millora de l'accessibilitat dels petits comerços, per tal d'afavorir que els propietaris d'aquests fessin actuacions adreçades a millorar i facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda.
- En les biblioteques on hi ha demanda funciona el sistema de lliurament i recollida de llibres per a persones amb mobilitat reduïda.
- Existeix un manual de qualitat de les obres que estableix un estàndard de qualitat i dona criteris generals d'actuació pel que fa als criteris d'accessibilitat que han de complir les obres.

**“Proposen la creació de la categoria «Establiments amics de la gent gran» per identificar fàcilment aquells llocs on tenen present quines són les necessitats de la gent gran.”**

reduir barreres arquitectòniques i habilitar zones de descans als comerços i les oficines bancàries. Proposen la creació de la categoria «Establiments amics de la gent gran» per identificar fàcilment aquells llocs on tenen present quines són les necessitats de la gent gran.

A les entrevistes a persones grans que viuen soles, han comentat un aspecte específic sobre la mida dels aliments envasats que estan a la venda a les botigues; sovint estan empaquetats per a 2-3 racions, cosa que en molts casos provoca que es facin malbé o la repetició dels àpats. També han exposat que de vegades els resulta molt difícil entendre les factures que els arriben a casa (llum, gas, etc.) o els moviments bancaris de la llibreta, i que sovint necessiten l'ajuda de familiars o persones de confiança per entendre'ls; per això cal que les factures siguin prou entenedores, alhora que la documentació bancària.

Quant als comerços, les persones grans en general prefereixen les botigues de barri, ja que el tracte que reben sol ser més correcte i personalitzat. De vegades, els empleats i les caixeres presten atenció especial a les necessitats de les persones grans, les ajuden a comptar les monedes o a agafar els productes dels prestatges més alts. En canvi, també hi ha persones que no respecten els ritmes de la gent gran o amb dificultats.

Tant a les botigues com als supermercats, destaquen la importància que els produc-

tes estiguin a una alçada mitjana perquè sigui fàcil accedir-hi, que els preus siguin clarament visibles i que els passadissos siguin prou amples per passar-hi amb el carret o amb el caminador. Com han destacat algunes de les persones entrevistades que reben atenció domiciliària, aquestes qüestions són especialment rellevants per a persones amb dificultats a la vida diària. També esmenten la qüestió del repartiment a domicili: consideren que les persones grans haurien de gaudir d'aquest servei sense haver-lo de pagar quan tenen pensions baixes, i que aquest servei s'hauria de fer extensiu als petits comerços (no solament als supermercats).

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre l'accessibilitat i l'ús dels espais i edificis

En el debat que es va dur a terme als espais de treball de la Convenció, es va parlar de com poden les entitats de gent gran promoure l'ús dels parcs i la resta d'espais a l'aire lliure per fer-hi activitats. Una de les iniciatives que es plantejaven es relaciona amb les jornades sobre l'envelliment saludable que organitzen els centres de gent gran; per exemple, mitjançant la realització d'activitats físiques en algun parc proper on participin tant els assistents a les jornades com la gent que s'anima a fer-

**“Quant als comerços, les persones grans en general prefereixen les botigues de barri, ja que el tracte que reben sol ser més correcte i personalitzat.”**



ho. També hi va haver idees que uneixen l'activitat física i la relació entre generacions: per exemple, que entitats i gimnasos organitzin anualment alguna acció a l'aire lliure que aplegui joves, adults i grans. Vincular la cultura a l'ús dels espais públics també pot ser una manera d'apropar les persones grans als parcs: des d'excursions fins a lectures organitzades de poemes i altres gèneres literaris.

A l'espai de treball també es va apuntar la millora dels comerços del barri per tal que estiguin més adaptats a les necessitats de la gent gran. Les persones grans poden identificar què han de fer els comerços per facilitar-los la vida quotidiana i així començar a treballar en la creació de la marca "Establiments amics de la gent gran" per a comerços, bars, oficines i altres establiments. Per aconseguir-ho, no només seria important que el Consell Assessor de la Gent Gran i les associacions cooperessin amb l'Ajuntament i les organitzacions de comerciants, també és necessari fer un treball de sensibilització dels comerços per tal que estiguin més adaptats a les necessitats de la gent gran.

Quant als documents del Consell Assessor de la Gent Gran presentats a la III Conven-

ció, el «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència» fa referència al dret que la societat conegui i sigui sensible a les dificultats de les persones grans amb dependència. Que la societat sigui sensible a les seves dificultats passa per millorar l'accessibilitat als espais i serveis de la ciutat, tal com ho han posat de manifest moltes persones en els diversos marcs de participació.

## ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades en la III Convenció "Les Veus de la Gent Gran". Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

Tant el Pla Estratègic del Verd com el Pla de Seguretat són dues mostres de línies de treball municipals que recullen noves problemàtiques i reptes. Els dos plans consideren àmbits molt variats en els seus objectius i en les intervencions dissenyades per assolir-los. Els nous usos dels parcs o el desplegament d'activitats de participació són temes que han sigut tractats per les persones grans, en la mateixa mesura que la idea que cal vetllar perquè tant els

**“Vincular la cultura a l'ús dels espais públics també pot ser una manera d'apropar les persones grans als parcs: des d'excursions fins a lectures organitzades de poemes i altres gèneres literaris.”**



parcs com les places siguin espais de relació entre les persones. Les experiències “Activitat física i companyia als parcs” i “Horts urbans” mostren noves formes de relació de la ciutadania amb l’entorn no edificat. La primera palesa a la vegada la capacitat de resposta creativa de les persones grans i la segona fa evident la multiplicitat de beneficis, individuals, grupals i col·lectius que pot generar una activitat.

### El Pla Estratègic del Verd

Barcelona és una ciutat on la població demanda més verd, com a aspecte bàsic de la qualitat de vida. Montse Rivero planteja que emergeixen noves problemàtiques o reptes: la conservació de la biodiversitat, el canvi climàtic, a la vegada que una demanda social diferent. Per això cal un nou marc conceptual, que entén el sistema verd de la ciutat com una infraestructura ecològica i social de primer ordre. Marc conceptual que inclou: la gestió i el manteniment, el verd al territori, la comunicació i l’educació, la diversitat històrica i territorial, els aspectes socials i de salut, la composició, l’estructura i els serveis ecològics del verd.

L’abast temporal del Pla té objectius a llarg termini (vint anys) i accions per desenvolupar en els propers 5-10 anys.

El procés de participació del Pla Estratègic del Verd compta amb diversos agents: les entitats (ambientals i socials), el sector econòmic (empreses, gremis, professionals liberals), els experts (universitats, col·legis professionals, centres de recerca) i altres administracions (Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Àrea Metropolitana de Barcelona), i representant l’Ajuntament hi ha l’Àrea de Medi Ambient, altres departaments i empreses municipals així com altres consells municipals. Els objectius d’aquest procés participatiu són compartir la diagnosi sobre el verd urbà actual, consensuar objectius a llarg termini i recollir propostes per elaborar el pla d’acció (5-10 anys).

Les línies estratègiques que concreten les diferents dimensions del Pla són:

- Planejar el verd per incrementar-ne la presència cercant una distribució equitativa.
- Millorar la connectivitat a través dels corredors verds.
- Dissenyar els espais verds considerant els seus serveis ambientals i integrant els riscos derivats del canvi climàtic.
- Fomentar l’ús i el gaudi dels parcs i jardins donant resposta a nous usos ciutadans.

### Sabieu que...

- L’any 2005 es van començar a construir les primeres àrees d’esbarjo per a gossos. En acabar l’any 2010 hi havia 120 àrees per a gossos, gairebé la meitat de les quals són àrees d’esbarjo, amb una superfície total de 28.287 m.
- A Barcelona, els arbres extreuen cada any 5.000 tones de CO<sub>2</sub> netes i 305 tones de contaminants atmosfèrics locals.
- Les cinc espècies arbòries que han esdevingut identitàries de la ciutat són el plàtan (a l’Eixample), el taronger (ja des de l’època medieval), la palmera datilera, el xiprer i el pi pinyer.

- Crear oportunitats d'interacció i participació en la conservació dels espais verds.
- Preservar i posar en valor el patrimoni històric dels jardins.
- Conservar i millorar el patrimoni natural i la biodiversitat.
- Gestionar els espais verds amb criteris d'eficiència i sostenibilitat.
- Potenciar la informació, la formació i el treball en xarxa sobre el valor del patrimoni verd.
- Millorar el coneixement sobre el verd.



### Pla de Seguretat de Barcelona 2009-2011

El Pla de Seguretat és un instrument de la planificació de les polítiques públiques de seguretat ciutadana a la ciutat en conjunt i als seus districtes, en el qual Elena Mas indica que s'identifiquen quatre eixos estratègics relacionats amb la inseguretat i amb els reptes de la seguretat ciutadana a Barcelona. Aquests eixos són: la percepció de seguretat a l'espai urbà; la convivència, els usos de l'espai públic i la seguretat; la prevenció i control de l'activitat delictiva, i la gestió local de la seguretat ciutadana.

Pel que fa a l'eix de la convivència, els usos de l'espai públic i la seguretat, hi ha

diferents vectors d'actuació: 1) preservar l'espai públic com a lloc de convivència amb respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la diversitat existent a Barcelona; 2) facilitar l'accés i el gaudi en llibertat dels carrers, parcs, places i dels espais per a la trobada i la relació, i 3) identificar i gestionar els conflictes de convivència que es deriven de l'ús dels espais públics abans que esdevinguin un problema de seguretat.

Entre les accions per fomentar la convivència a l'espai públic es duen a terme iniciatives com les següents: informar sobre els drets i les normes de convivència, promoure el veïnatge responsable, fomentar el paper de l'escola com a node de creació

### Sabieu que...

- Els espais verds són, segons la percepció i valoració ciutadana, els espais que humanitzen la ciutat, li atorguen personalitat, generen sentiment de pertinença, aporten variació, trenquen el gris propi de la infraestructura i socialitzen.
- Una línia d'actuació en el Pla Estratègic del Verd és fomentar l'ús i el gaudir dels parcs i jardins donant resposta a nous usos ciutadans i elaborant un pla d'usos socials, adequant espais a noves necessitats, fent-hi activitats de dinamització, millorant-los amb equipaments lúdics i de salut i col·locant lavabos públics als parcs.

de ciutadania alhora que amb les activitats culturals i esportives, i promoure la convivència a través de l'associacionisme i la participació ciutadana. El Pla també inclou accions per millorar la coexistència pacífica entre els vehicles i els vianants a través de l'educació per a una mobilitat respectuosa i segura, iniciatives per augmentar la seguretat al voltant dels centres escolars, i també mesures per a la reducció de la sinistralitat. Els conflictes de convivència són també objecte de treball del Pla. Sota el criteri d'identificar i gestionar els conflictes de convivència en l'ús dels espais públics abans que esdevinguin un problema de seguretat, s'impulsen sistemes de diagnòstic compartit dels conflictes de convivència.

Pel que fa a la gestió dels conflictes de convivència, es despleguen diferents criteris: la presència dissuasiva i en proximitat en aquells espais amb més probabilitat de concentrar conflictes de convivència o inseguretat, la coresponsabilitat ciutadana en la prevenció i la gestió dels conflictes, el règim de sancions i els serveis de gestió de conflictes.

### **Activitat física i companyia als parcs**

Aquesta és una experiència promoguda pel Grup de Voluntaris de Gent Gran, i també s'hi ha implicat la Comissió de Gent Gran del Districte de Nou Barris.

Davant la manca d'espai als casals, Amparo Cid explica que un grup de persones va decidir practicar exercicis de gimnàstica dirigits per un professional en un parc proper al seu domicili. Amb el temps, i a força de trobar-se diàriament, han aconseguit formar un grup de gent que s'interrelaciona. Des de llavors, l'activitat va més enllà del simple exercici físic i ha esdevingut una activitat de grup i de relacions socials. No només es tracta de millorar la salut física i mental de la gent



gran, sinó que es fomenta la coneixença i la confiança entre els assistents i a més al barri es veu la gent gran fent activitats noves, diferents.

### **Xarxa d'Horts Urbans de Barcelona**

Aquesta és una experiència promoguda per l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament de Barcelona.

El projecte pretén incorporar la gent gran a activitats de millora ambiental a través del conreu d'hortalisses segons els principis de l'agricultura biològica. Paquita Surribas exposa que es tracta de petites parcel·les de 25 a 40 m<sup>2</sup> que s'adjudiquen per concurs a persones més grans de 65 anys empadronades al districte on està situat l'hort. La participació en els horts urbans no només millora la qualitat de vida dels usuaris mitjançant l'activitat física, sinó que també facilita la creació d'un teixit de noves relacions entre ells. A més, els horts urbans beneficien també el conjunt de la ciutat: constitueixen nous espais verds, i s'utilitzen per fomentar l'educació ambiental a través de la realització d'activitats amb escoles, que potencia també la convivència intergeneracional.

## ■ Conclusions i propostes de futur

L'espai d'ús públic és l'espai de convivència de tota la ciutadania. La configuració de l'espai urbà i dels elements que el componen determinen la utilització que en poden fer les persones grans. Barcelona té un patrimoni arquitectònic important i molts senyals identitaris vinculats al mobiliari urbà. S'ha de fer un esforç per preservar-los.

El Consell Assessor de la Gent Gran valora molt positivament l'esforç de transformació de la ciutat per fer-la més accessible, més verda, més bonica i més amigable per a tothom. La conversió dels carrers en zones de vianants és una bona mesura per recuperar un espai públic menys sorollós i menys contaminat.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions per desenvolupar:

- Garantir que la renovació de l'espai públic tingui una sensibilitat tant estètica com funcional i que generi identitat de barri; amb un mobiliari urbà còmode, maco, i amb la dotació adequada de serveis (lavabos, bancs).

- Continuar la millora de l'accessibilitat a l'espai públic, eliminant, en la mesura del possible, escales i desnivells amb la instal·lació d'elevadors, cintes o escales mecàniques.

- Treballar decididament per a la prevenció d'accidents de les persones grans a la via pública, tot millorant l'estat de conservació del paviment i fent compa-

tible els drets dels vianants amb l'ús de la bicicleta alhora que es garanteix un espai públic còmode i segur per a les persones grans.

- Fomentar l'ús dels parcs i la resta d'espais a l'aire lliure amb iniciatives culturals i d'activitat física: «Cultura i exercici a l'aire lliure fan l'envelliment més saludable».

- Treballar perquè els comerços del barri estiguin més adaptats a les necessitats de la gent gran sota el lema "Botigues i establiments que ens fan la vida més còmoda».





## Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Habitatge*, les persones grans han remarcat un dels problemes que caracteritza la ciutat de Barcelona: la limitació del terreny i la consegüent necessitat de controlar l'especulació immobiliària i el desaprofita ment de pisos en ruïna o inservibles. A més, les persones grans senten que es dóna molta importància a les dificultats del jovent per accedir a l'habitatge, però que hi ha gent gran que també té unes necessitats específiques per cobrir a les quals no sempre es dóna prou importància. En aquest sentit, es valora molt positivament l'existència de pisos de protecció oficial i habitatges amb serveis, com també els ajuts econòmics per a arranjaments a l'habitatge. Tanmateix, hi ha la sensació prou estesa que els pressupostos són insuficients, que la informació sobre els ajuts no arriba a tothom i que els tràmits administratius o les llargues llistes d'espera són sovint una barrera molt important. En aquest sentit, les persones grans valoren molt positivament les tasques orientadores i d'assessorament que es fan des de les oficines d'habitatge de cada districte.

**“...les persones grans valoren molt positivament les tasques orientadores i d'assessorament que es fan des de les oficines d'habitatge de cada districte.”**



Cal una difusió més extensa sobre les prestacions que es poden sol·licitar i sobre els serveis d'assessorament que ja existeixen...

### ■ Condicions per accedir a pisos i prestacions

Un dels principals impediments per a les persones grans a l'hora d'accedir a l'habitatge és la condició econòmica; sovint les pensions són molt baixes, especialment entre les persones més grans, i el preu del lloguer suposa una despesa massa gran (per exemple, quan es renova el contracte). Aquest problema és massa important per deixar-lo de banda; per això plantegen que cal prioritzar la subvenció econòmica i reduir els temps d'espera a fi d'evitar que les persones grans quedin en situació de desemparament.

La manca de places públiques en habitatges de protecció oficial, habitatges amb serveis i residències és una qüestió que preocupa molt les persones grans. Aquestes prestacions tenen una funció molt important que difícilment es pot cobrir d'una

**“...s’ha reflectit una preocupació comuna per la localització dels habitatges amb serveis, els habitatges de protecció oficial i les residències: es destaca la importància que qualsevol d’aquestes opcions d’habitatge estigui situada com més a prop millor del barri de la persona sol·licitant...”**

altra manera. Consideren molt preocupant el diferencial entre les places públiques disponibles i la quantitat de sol·licituds que resten en llista d’espera. Per a les persones grans, és important que els criteris d’assignació de places no vagin per sorteig ni lligats únicament a una qüestió econòmica, sinó que també es tingui en compte el nivell d’autonomia funcional de la persona sol·licitant. Així, la gent gran lamenta que, de vegades, els criteris no són prou flexibles i que caldria tenir en compte les particularitats de cada cas. A més, molta gent desconeix la informació necessària per poder iniciar tots aquests tràmits. Cal una difusió més extensa sobre les prestacions que es poden sol·licitar i sobre els serveis d’assessorament que ja existeixen al respecte. Finalment, als fòrums s’ha reflectit una preocupació comuna per la localització dels habitatges amb serveis,

els habitatges de protecció oficial i les residències: es destaca la importància que qualsevol d’aquestes opcions d’habitatge estigui situada com més a prop millor del barri de la persona sol·licitant, ja que és un aspecte clau per garantir el manteniment de les xarxes de suport informal de la persona.

Alguns professionals han comentat que també han conegut casos en què la reubicació de barri ha estat viscuda com una oportunitat.

La gent gran, en parlar sobre les opcions d’habitatge, ha fet referència diverses vegades a programes que es consideren una alternativa. Les iniciatives més esmentades han estat *Llars compartides* i el programa *Viure i conviure*. Creuen que aquestes iniciatives són molt atractives, però poc conegudes, i que l’Ajuntament podria facilitar-ne la difusió i extensió i dur a terme nous projectes inspirats en els principis que les han promogut.

## ■ **Envellir a casa: accessibilitat i reformes**

Les persones grans, normalment, prefereixen envellir al seu domicili. Per aquesta

## **Sabieu que...**

- El 73% les persones de 65 anys i més són propietaris de l’habitatge on viuen, mentre que el 22,1% viuen de lloguer i d’aquestes persones, el 24,8% de les persones grans que viuen de lloguer ho fan en habitatges construïts abans del 1900.
- Diversos estudis assenyalen que les adaptacions dels habitatges de les persones amb discapacitats contribueixen tant a la reducció de les necessitats d’assistència personal com a la millora de l’autoestima i de la seva satisfacció.
- Una de les principals actuacions en l’àmbit de l’accessibilitat és l’increment significatiu dels ajuts destinats a la instal·lació d’ascensors; en el període 2008-2010 s’ha instal·lat ascensors a 710 edificis, la qual cosa ha beneficiat als residents de 10.350 habitatges.

raó els ajuts econòmics per a l'adaptació dels pisos són tan importants per a aquestes persones, ja que determinen la diferència entre continuar vivint a casa seva o haver de canviar d'habitatge. Als fòrums hi ha hagut una valoració molt positiva de l'existència de programes com el d'arranjament de la llar, però també s'ha indicat la desconexença generalitzada d'aquesta mena d'ajuts públics. Així mateix, s'ha comentat la necessitat d'ampliar els pressupostos per a aquestes prestacions.

Un altre aspecte que s'ha tingut en compte durant els debats és que sovint les persones de classe mitjana són les que tenen més dificultat per fer les adaptacions necessàries al seu pis: la seva condició econòmica no és prou desfavorable per poder optar als ajuts, però tampoc no tenen diners per finançar-les pel seu compte. Per a aquests casos, la gent gran creu que és necessari revisar els barems de la destinació d'ajuts, i també es planteja la creació de crèdits públics a baix interès per a persones grans de classe mitjana.

Sobre les reformes de l'escala, s'ha comentat molt el pes que pot tenir en la vida quotidiana una mala accessibilitat a l'edifici. Algunes de les barreres arquitectòniques més esmentades són: la impossibilitat d'instal·lar un ascensor a l'escala, les portes d'entrada massa pesants, els esglaons sense rampa, els esglaons massa alts o estrets, i les escales o rampes sense barana. Sens dubte, la qüestió que més preocupa les persones grans és la de l'ascensor, ja que pot desembocar en casos d'aïllament molt greus i innecessaris.

**“...hi ha hagut una valoració molt positiva de l'existència de programes com el d'arranjament de la llar, però també s'ha indicat la desconexença generalitzada d'aquesta mena d'ajuts públics”**

**...la qüestió que més preocupa les persones grans és la de l'ascensor, ja que pot desembocar en casos d'aïllament molt greus i innecessaris.**



ris. En general, es prioritza com a solució la instal·lació subvencionada d'ascensor. Tanmateix, no és excepcional que els propietaris del pis o els veïns de l'escala es desentenguin del problema i no donin suport a la iniciativa. La normativa legal diu que cal una majoria simple per aprovar una reforma en l'edifici; per aquesta raó, la gent gran creu que aquest requisit s'hauria de flexibilitzar quan es tracta d'una necessitat bàsica d'algun dels habitants. Una altra opció és que aquest factor es tingui en compte en els criteris d'assignació de pisos de protecció oficial. Algunes persones grans apunten l'interès que hi hagi la possibilitat d'intercanviar el patrimoni personal per pisos amb serveis de l'Ajuntament o de crear altres opcions (públiques o privades) per tal que persones que superen la renda indicada per accedir als habitatges amb serveis puguin gaudir d'aquest recurs.

Quant a les reformes a l'interior del pis, les persones grans estan preocupades per la quantitat de gent que paga les adaptacions de la seva butxaca, sigui per denegació de l'ajut o per desconexença de la

seva existència. Per aquesta raó, creuen que cal fer més campanyes informatives sobre les prestacions públiques a les quals es pot optar. Una altra situació problemàtica que s'ha comentat sobre les reformes de l'habitatge és quan el propietari del pis llogat hi posa impediments; algunes persones grans consideren que una obra d'adequació per a la seguretat personal s'ha de poder fer, malgrat l'oposició del propietari. A més, l'Ajuntament hauria de fer revisions periòdiques dels interiors dels pisos llogats per tal de comprovar la seguretat de les estructures i altres qüestions bàsiques, com ara les canonades, les fuites, la mala ventilació o l'absència d'uns equipaments mínims (dutxa, lavabo, calefacció, ascensor).

El grup de professionals, pel que fa l'accessibilitat, ha remarcat la necessitat també de donar més informació sobre els productes de suport que poden facilitar la mobilitat i l'ús dels habitatges. Entre les línies de millora plantegen donar preferència a la gent gran perquè ocupi les plantes baixes, crear un gruix d'habitatges d'urgència social afavorint la iniciativa d'entitats no lucratives i garantir el seguiment dels Serveis Socials per a les persones grans amb problemes d'habitatge.



S'expressa l'interès de crear pisos compartits tutelats dirigits a persones que necessitin assistència durant tot el dia.

**“Les persones que viuen en residències han apuntat la importància que als centres on siguin ateses persones grans els ascensors siguin prou amples per tal que hi càpiguen diverses cadires de rodes i es faciliti així els desplaçaments de les persones amb dificultats de mobilitat.”**

Les persones cuidadores han incidit en la problemàtica que les portes dels lavabos són sovint massa estretes per accedir-hi amb cadira de rodes. Per la seva part, les persones grans homosexuals han explicat la iniciativa, que es du a terme puntualment, d'habitatge social compartida per a persones seropositives que pateixen un elevat risc d'exclusió quan es queden sense habitatge.

Les persones que viuen en residències han apuntat la importància que als centres on siguin ateses persones grans els ascensors siguin prou amples per tal que hi càpiguen diverses cadires de rodes i es faciliti així els desplaçaments de les persones amb dificultats de mobilitat.

Entre les persones que viuen soles a casa i reben serveis d'atenció domiciliària, es fa patent la por que se'ls augmenti el lloguer com a conseqüència de la realització d'obres de millora, d'adaptacions necessàries com ara l'arranjament del bany o la instal·lació d'ascensors. Això fa que moltes persones grans no iniciïn aquestes reformes. Afegeixen la importància de donar a conèixer les Oficines d'Habitatge com a punt d'informació sobre els drets que té la ciutadania respecte a aquests temes.

El grup de persones grans homosexuals, com el grup de cuidadores i coincidint amb aportacions fetes als fòrums, demanen que es fomenti més que les persones grans puguin viure en pisos compartits.



S'expressa també l'interès de crear pisos compartits tutelats dirigits a persones que necessitin assistència durant tot el dia. Així s'evitaria la solitud de les persones dependents que viuen soles, un cuidador professional atendria diverses persones sense haver de desplaçar-se i es podria fer en pisos grans de Barcelona actualment buits o on viuen soles persones grans que estimessin interessades en aquesta iniciativa.

Un últim aspecte apuntat per les persones grans que cal tenir en compte per envellir a casa són les mesures de prevenció de caigudes que es poden prendre. En general, manca informació sobre què poden fer les persones per prevenir possibles caigudes i adequar l'habitatge; la gent gran creu que aquests consells s'haurien de fer extensius, i una bona manera de fer-ho seria donant xerrades als centres de gent gran.

### ■ Seguretat als domicilis

Les persones grans han parlat també de la seguretat als domicilis. D'una banda, voldrien disposar de més informació sobre com prevenir robatoris i incendis, i amb aquesta finalitat plantegen estendre les xerrades amb agents de policia i bombers. També creuen que seria molt útil si les persones amb dificultats de mobilitat poguessin fer les denúncies des de casa, ja que no sempre els és fàcil anar a la comissaria per tramitar-les.

Un altre aspecte recurrent durant els fòrums ha estat el de les situacions de conflicte d'interessos que de vegades sorgeixen entre el llogater i el propietari del pis. Creuen que una figura de mediació podria ajudar a buscar un acostament entre les parts. Aquesta figura també seria útil per a les desavinences entre veïns d'una mateixa escala.

La màxima expressió dels conflictes amb els propietaris o els administradors de

finques és l'assetjament immobiliari o *mobbing*. Es tracta d'un problema present entre les persones grans, agreujat perquè sovint desconeixen que la situació que pateixen és il·legal o il·legítima. Als fòrums, la visió predominant és que hi ha grans dificultats per denunciar els casos d'assetjament immobiliari i, per això, es valora positivament la tasca que poden fer les Oficines d'Habitatge o el programa del Col·legi d'Advocats que ofereix assistència per a aquestes situacions. Els veïns o familiars també tenen un paper important per ajudar la persona gran a fer front als abusos dels propietaris i denunciar les situacions d'injustícia.

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre l'habitatge

A l'espai de treball de la Convenció dedicat a l'habitatge s'ha parlat de com millorar la difusió d'informació sobre l'habitatge entre la gent gran sota el títol «Adaptar la teva llar és fer-te la vida més segura i còmoda!». Una iniciativa que s'ha plantejat és que les entitats de gent gran s'informin dels ajuts existents i facin xerrades. L'experiència individual de les persones grans que han fet adaptacions al seu habitatge és que els permeten viure millor el seu dia a dia. Es tracta, doncs, d'animar les persones grans a fer coses perquè casa seva sigui més segura i confortable, com ara donar a conèixer mesures de prevenció de caigudes a casa. En el debat s'ha comentat que els grups actius dels casals s'haurien de comprometre a ser responsables i difondre aquesta informació, s'ha parlat també de l'interès per crear una xarxa entre les entitats per compartir la informació relacionada amb l'habitatge.

S'ha debatut sobre l'eficàcia del boca-orella per difondre informació, la importància que la informació siguin adient i no generi desconfiança i també sobre les dificultats per despertar interès i aconseguir més assistència a les xerrades informatives que ja es fan. També s'ha comentat que hi ha poca difusió especialment dels temes de seguretat. La convivència intergeneracional ha despertat interès i s'ha expressat la necessitat de conèixer els mecanismes per garantir que funcioni.

El Consell Assessor de la Gent Gran també ha fet referència a diverses qüestions relacionades amb l'habitatge en els documents que va presentar a la III Convenció. Al «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència» recull el dret a escollir el seu lloc de vida, mentre sigui possible i desitjat, i a disposar dels serveis de cures de proximitat de qualitat que els siguin necessaris en el moment oportú.

També a la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans», el Consell fa referència en un apartat a l'habitatge. En aquest demana que l'Ajuntament de Barcelona continuï apostant per la construc-



**“La convivència intergeneracional ha despertat interès i s'ha expressat la necessitat de conèixer els mecanismes per garantir que funcioni.”**

ció de noves promocions d'habitatges amb serveis adreçats a persones grans; que s'ampliïn els ajuts per al condicionament dels habitatges segons les necessitats de les persones amb dependència o amb mobilitat reduïda per tal d'afavorir la qualitat de vida de les persones grans a les seves llars; que les tramitacions per als ajuts per al pagament del lloguer siguin més àgils i es facin efectius amb celeritat; i que es continuï donant suport a les persones grans que són víctimes de l'assetjament immobiliari.

A més, el Consell ha participat activament en el disseny i seguiment del desplegament del Pla d'Habitatges amb Serveis i, des que s'ha constituït, forma part de la Comissió de Valoració i Admissions.

## ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades a la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

En la dimensió de l'habitatge es va elegir la presentació dels diferents programes en marxa, els habitatges amb serveis, els programes d'ajuts per a la instal·lació d'as-

censors i per a la millora de l'accessibilitat. Són programes que combinen iniciatives dirigides específicament a les persones grans amb d'altres que es destinen al conjunt de la ciutadania, una característica que també presenten actuacions municipals en altres dimensions.

Les tres experiències presentades expressen diferents angles d'abordatge de les aspiracions i preocupacions expressades per les persones grans sobre l'habitatge. «Baixem al carrer», palesa la capacitat comunitària de donar resposta a persones grans aïllades a casa seva per la manca d'ascensor, el Pla d'Acollida dels Habitatges amb Serveis Joan Torras mostra un exemple clar per facilitar l'adaptació i la integració en nous entorns, nou habitatge i sovint nou barri, i «Edificis intergeneracionals d'habitatges» presenta una concepció per fomentar la relació entre les diferents generacions aplicada al disseny dels espais.

### Habitatge i gent gran

Les actuacions de l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'habitatge, que ens descriu Lluís Fajari, es basen en dues orientacions: l'atenció a les demandes específiques d'allotjament per a persones grans, habitatge adequat i adaptat a les capacitats a través dels habitatges

amb serveis, i la millora de les condicions d'habitabilitat i accessibilitat a través de diverses iniciatives, com les ajudes per a la rehabilitació i el condicionament interior o el programa per a la instal·lació d'ascensors.

Els habitatges amb serveis tenen una superfície útil de 40-42 m<sup>2</sup> (dormitori, sala d'estar, cuina i bany adaptat) i també espais comuns, així com equipaments comunitaris a la planta baixa. El Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona és el promotor i administrador de l'edifici i l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament és responsable de la gestió dels serveis. Hi ha serveis generals (consergeria, neteja i manteniment d'espais comuns, bugaderia, altes de serveis, alta de línia telefònica de teleassistència), de suport social (atenció social individual, suport per a l'ús de recursos del barri i tràmits) i de suport personal segons les condicions i la demanda (neteja mensual, petit manteniment, atenció personal). Es tracta d'una iniciativa dirigida a persones majors de 65 anys, autònomes per a les activitats quotidianes, amb necessitat d'habitatge o amb problemes d'accessibilitat o habitabilitat a l'habitatge i amb ingressos anuals inferiors a 2,5 IPREM (24.604,43 €). Els habitatges s'adjudiquen per baremació i el contracte és en règim d'ús i habitació.

### Sabieu que...

- L'any 2010 es van posar en marxa 281 habitatges amb serveis per a persones grans, arribant així a un total de 1.210 habitatges a la ciutat.
- En el Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016 continuarà la construcció d'habitatges amb serveis per a les persones grans, amb la promoció d'uns 2.000 habitatges d'aquestes característiques.
- La Xarxa Integral d'Oficines d'Habitatge té la funció de gestionar els ajuts a la rehabilitació, l'accés a l'habitatge protegit, els ajuts al lloguer i borses d'habitatges i el suport a problemàtiques vinculades a l'habitatge privat.

El programa d'ajuts per a la instal·lació d'ascensors inclou: ajuts econòmics, assessorament legal i tècnic, i la col·laboració amb els instal·ladors. Està adreçat a tots els edificis en què tècnicament es pot posar sense una modificació important de l'estructura de l'edifici (6.851 edificis).

La millora de les condicions d'habitabilitat i accessibilitat és l'objectiu d'altres programes, com el de supressió de barreres arquitectòniques per millorar l'accés a l'edifici i els espais comuns, i la supressió de desnivells i el programa d'adaptació interior dels habitatges, vinculat als Serveis d'Atenció Domiciliària (supressió de barreres, condicionament d'instal·lacions, eliminació d'humitats, renovació de sanitaris, etc.). Es tracta d'una iniciativa per garantir l'adequació bàsica de l'habitatge a persones majors de 65 anys, persones amb dèficits d'autonomia, persones amb discapacitat, amb pocs recursos, i a qui les seves famílies no poden atendre.

La ciutat disposa de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge, un punt d'informació i gestió per a totes les qüestions relacionades amb l'habitatge (inscripció al Registre de sol·licitants, ajuts a la rehabilitació, ajuts al lloguer, informació i assessorament legal en contractes de lloguer, mediació i seguiment de possibles casos d'assetjament immobiliari, etc.).



## Baixem al carrer. Pla Comunitari del Poble-Sec

L'experiència «Baixem al carrer» ha estat promoguda en el marc del Pla Comunitari del Poble-Sec, amb el suport de la Coordinadora d'Entitats del Poble-sec, concretament de les comissions de Gent Gran i Salut. El projecte ha rebut suport econòmic de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, l'Obra Social d'UNNIM i la Generalitat de Catalunya.

Al Poble-Sec 300 persones grans viuen soles i estan físicament aïllades a casa seva, en edificis sense ascensor. Com aquests veïns poden reprendre l'activitat social al seu entorn? Tal com detallen Elvira Cerro, Eduard Garcia i Eva Galofré, per respondre a aquesta situació les comissions de Salut i Gent Gran del Pla Comunitari del Poble-Sec utilitzen el cens d'atenció domiciliària dels centres de salut per dur a terme el projecte «Baixem al carrer», que té com a objectius, en primer lloc, conèixer aquestes persones que no han pogut sortir de casa des de fa sis mesos o més; en segon lloc, establir-hi vincles de confiança perquè participin en sortides setmanals en grup amb l'acompanyament de voluntaris i altres persones grans.

Per fer-ho, les entitats i persones implicades, que inclouen voluntaris i professionals, col·laboren de manera coordinada i desenvolupen accions conjuntes. Duen a terme sortides en grup amb voluntariat una vegada els professionals han recollit les persones a casa i les han ajudat a baixar les escales mitjançant un remuntador i un servei de transport adaptat. També fan visites i trucades periòdiques de seguiment.

Aquest projecte, en fase de consolidació, s'ha dut a terme en el marc de la Llei de millora de barris de Catalunya i està inclòs dins el Programa Salut als Barris, de l'Agència de Salut Pública, qui ha constatat els beneficis que el projecte aporta als



## Sabieu que...

- Existeixen ajuts per a col·lectius vulnerables per pagar el lloguer o ajuts per a l'allotjament.
- El Pla d'Habitatge 2008-2016 continuarà les actuacions per evitar l'assetjament immobiliari i la sobreocupació, i per promoure la utilització dels habitatges buits i vetllarà pel compliment del deure de la conservació.

participants i ha impulsat iniciatives similars en altres indrets de la ciutat.

De fet, els plans comunitaris s'estan mostrant com una via excel·lent per impulsar la realització d'accions innovadores que sovint tenen un caràcter «micro», acompanyat d'un grau elevat d'arrelament a l'entorn; aquesta característica incrementa els efectes positius de la iniciativa destinada a les persones grans: l'augment de la seva visibilitat.

### **Pla d'acollida i òrgans de participació dels Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Joan Torras**

Aquesta és una experiència promoguda per l'Ajuntament de Barcelona. L'entitat responsable de la gestió és l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD).

El pla d'integració al barri pretén trencar l'aïllament i els estigmes socials que sovint envolten les persones grans. Magdalena Alum i Carolina Caral expliquen que, per a això, els habitatges amb serveis compleixen dos objectius. En primer lloc, proporcionen la millora de l'entorn immediat de les persones grans usuàries, garantint unes condicions dignes d'habitatge i la dinamització en espais comuns. En segon lloc, dinamitzen les condicions de l'entorn proper, amb el foment de la convivència i la cohesió social; promouen la millora de les relacions amb el teixit del barri en espais comuns entorn de la cultura, el lleure, l'esport i la salut, entre altres àmbits, i d'acord amb el Pla d'Acció del Districte de Sant Andreu.

Les tres fases del pla són: 1) la fase d'acollida, tant al recurs com al barri, 2) la fase d'adaptació, que inclou l'acompanyament dels veïns quan és necessari en l'ús de la xarxa de recursos de l'entorn (ambulatori, banc, farmàcia, mercats, serveis socials...) i 3) la fase d'integració, quan el veïnatge fa ús dels serveis i participa en la vida quotidiana i els programes d'activitats del barri.

Per tal d'afavorir la participació en les activitats dels veïns dels habitatges, des d'ABD —l'entitat encarregada de la gestió de l'equipament— s'organitzen xerrades i tallers oberts a tota la comunitat, sortides i festes i a la vegada els veïns dels habitatges participen en iniciatives comunitàries.

### **Edificis intergeneracionals d'habitatges**

Aquesta experiència ha estat promoguda per la Federació d'Organitzacions Catalanes de Gent Gran, Dones i Família (FOCAGG), amb el suport de la cooperativa Sol Verd SCCL, la Fundació Iser i la Fundació J. Valiente Pulido - ACPE (Acció Comunitària Protectora de l'Envel·liment).

Aquest projecte tracta de definir i difondre projectes d'habitatges amb criteris que facilitin les relacions entre els usuaris, mitjançant espais comuns i altres elements susceptibles de ser utilitzats conjuntament per les persones usuàries dels habitatges i per persones de diferents generacions. Tal com descriu Eduard García, els espais comuns i també la distribució i les carac-

terístiques dels habitatges i els serveis es consideren elements clau. Per això, és important projectar i estimular la promoció d'edificis d'habitatges que facilitin, des de la seva concepció, les relacions intergeneracionals solidàries entre els usuaris/ocupants. Així mateix, és important desenvolupar conceptes de racionalització en l'ús dels espais i del sòl disponible, incentivar l'estalvi energètic i l'ús d'energies renovables i, en definitiva, posar èmfasi sobre la conveniència de disposar d'habitatges que estimulin i facilitin la solidaritat intergeneracional i s'integrin com a element bàsic d'una ciutat per a tothom.

Per fer-ho, han definit un projecte model, estan recollint propostes arquitectòniques plantejades en projectes d'arquitectes a través de la convocatòria dels II Premis (Acció Comunitària Protectora de l'Envel·liment) «Una “casa” per a tota la vida» 2010-11, promoguts per la Fundació J. Valiente Pulido i per la demarcació de Barcelona del Col·legi Oficial d'Arquitectes de Catalunya (COAC), amb la finalitat de difondre les propostes, sensibilitzar les administracions i comprometre agents econòmics privats.

## ■ Conclusions i propostes de futur

L'habitatge és un dret estretament vinculat a la dignitat de la persona i com a tal està reconegut a la Constitució. Les persones grans reclamen el dret a escollir el seu lloc de vida, mentre sigui possible, i a disposar dels serveis de proximitat de qualitat que siguin necessaris en el moment oportú.

El Consell Assessor de la Gent Gran ha prestat sempre una atenció especial a les problemàtiques d'habitatge de les persones grans i participa activament en el seguiment de la política d'habitatge de la ciutat.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions a desenvolupar:

- Continuar desplegant les polítiques iniciades i ampliant l'oferta d'habitatges amb serveis per a la gent gran i d'habitatge protegit adreçat específicament a persones grans; i ampliant els ajuts per a l'adaptació i la millora de l'habitatge, per a la instal·lació d'ascensors i per als lloguers.

- Lluitar contra el *mobbing* immobiliari que pateixen moltes persones grans i garantir que disposin de la informació i el suport necessaris.

- Fer arribar a les persones grans el missatge «Adaptar la teva llar és fer-te la vida més segura i còmoda!», mitjançant accions divulgatives, que siguin comprensibles i pràctiques, i que ofereixin informació sobre els ajuts disponibles i les funcions de les Oficines d'Habitatge.

- Promoure el suport a la creació de grups de persones a les entitats i centres de gent gran que ofereixin informació sobre temes d'habitatge i on cal recórrer; i també fomentar el treball en xarxa entre entitats interessades en temes d'habitatge.



## Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Serveis Socials i de Salut*, les persones grans n'han elogiat el bon funcionament en molts aspectes. Alhora, hi ha molts àmbits que encara es poden millorar, i als quals la gent gran ha fet referència durant els fòrums. Probablement, algunes de les preocupacions més destacades es refereixen a la manca de pressupost, la massificació dels serveis i les llistes d'espera. Un altre aspecte molt parlat ha estat el tracte que reben les persones grans per part dels professionals, ja que no sempre senten que l'atenció sigui satisfactòria. La gent gran es mostra preocupada per la possibilitat d'envellir amb dependència. Consideren que s'haurien d'organitzar xerrades des de les entitats i altres iniciatives de trobada que estimulin i facilitin l'expressió de les veus de la gent gran i les seves inquietuds en tot el ventall que la caracteritza, ja que entre la gent gran hi ha una gran diversitat de situacions, condicions de vida, aspiracions i valors. També s'assenyala que hi ha persones grans que no disposen d'informació sobre quins ajuts econòmics poden sol·licitar a l'Administració. D'altra banda, la gent gran ha insistit en la cores-

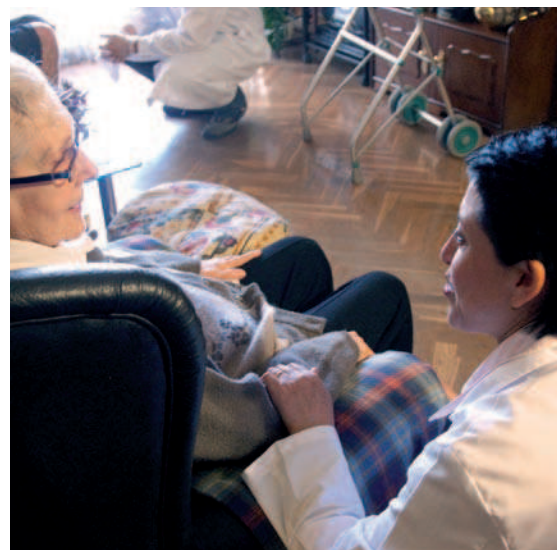
**“La gent gran es mostra preocupada per la possibilitat d'envellir amb dependència. Consideren que s'haurien d'organitzar xerrades des de les entitats i altres iniciatives de trobada...”**

ponsabilitat de la ciutadania i en la importància que les persones facin el que està a les seves mans per fer front per elles mateixes als problemes conjuntament amb altres persones, per exemple participant en projectes comunitaris.

Els professionals i les persones grans subratllen la importància de procurar una coordinació millor entre l'atenció social i la sanitària per a les persones grans.

### ■ Serveis socials

Les persones grans destaquen la distància entre els recursos que es destinen als serveis socials i les necessitats reals a la ciutat. Aprecien que els recursos han augmentat i que, en general, l'atenció està millorant, però adverteixen que la massificació disminueix l'eficàcia i la qualitat dels serveis. Sobre els treballadors socials, es valora que també n'hi hagi als centres d'atenció primària de salut i es destaca la necessitat d'una formació especialitzada en el camp de la gent gran.



**“...s’ha parlat de l’atenció a domicili, exposant la problemàtica derivada del canvi freqüent de treballadores familiars i la necessitat de garantir una atenció eficaç, però pròxima i càlida, que no està renyida amb el respecte per la intimitat i la professionalitat.”**

Hi ha la proposta d’ampliar les actuacions per detectar i afrontar les necessitats de la gent gran que viu sola, per exemple organitzant visites als domicilis per part dels professionals. A més, si es potencia una bona coordinació, els casals i altres centres de gent gran també poden complir una funció de detecció i derivar les persones en situació de risc als serveis socials. La teleassistència també té un paper important contra la soledat; proporciona seguretat i suport. En general, es valora que l’atenció que proporciona és molt adequada, i que aquest servei s’hauria de generalitzar.

Els professionals fan una valoració positiva de programes proactius per identificar i atendre persones grans que viuen soles i que els serveis socials no coneixen.

Els Serveis Socials d’Atenció Domiciliària (SSAD) també són molt necessaris; malgrat que han augmentat, hi ha molts

aspectes per millorar. Una de les principals demandes és que els treballadors del SSAD puguin gaudir d’unes condicions laborals més dignes: si aquests professionals estan mal pagats o no tenen un temps de descans adequat, és fàcil que canviïn de feina aviat. També cal dotar el SSAD de més temps per cobrir les necessitats de la gent gran. Una manera d’optimitzar el temps, que ja s’aplica de vegades, és assignar a les treballadores famílies del seu propi barri o en el mateix barri, per tal que els desplaçaments siguin més curts.

Tant a les entrevistes amb dones que utilitzen serveis d’atenció a casa com al grup de cuidadores s’ha parlat de l’atenció a domicili, exposant la problemàtica derivada del canvi freqüent de treballadores familiars i la necessitat de garantir una atenció eficaç, però pròxima i càlida, que no està renyida amb el respecte per la intimitat i la professionalitat.

Sobre els centres de dia, la gent gran destaca que el preu no sempre és assequible. El consideren un servei molt útil i valoren el servei de transport per a aquelles persones que no hi poden arribar de cap altra manera.

Sobre les residències, les persones grans indiquen que l’atenció sol ser més professional en les públiques que en les privades. El que és comú a totes, i alhora preocu-

## Sabieu que...

- L’any 2009 hi havia a la ciutat 34 Centres de Serveis Socials i prop de 400 professionals; l’any 2010 s’ha arribat a 37 Centres de Serveis Socials i a la xifra de 612 professionals. L’any 2011 es completarà el mapa dels centres de serveis socials de Barcelona, amb 40 centres desplegats i prop de 650 professionals.
- Els destinataris dels “Àpats en companyia” són persones més grans de 65 i més anys que requereixen suport per cobrir les necessitats d’una alimentació adequada dietèticament i nutricionalment, i d’un espai relacional, atès per un/a professional dinamitzador/a, que acull i facilita els vincles d’amistat i de connexió de la persona usuària amb la comunitat.

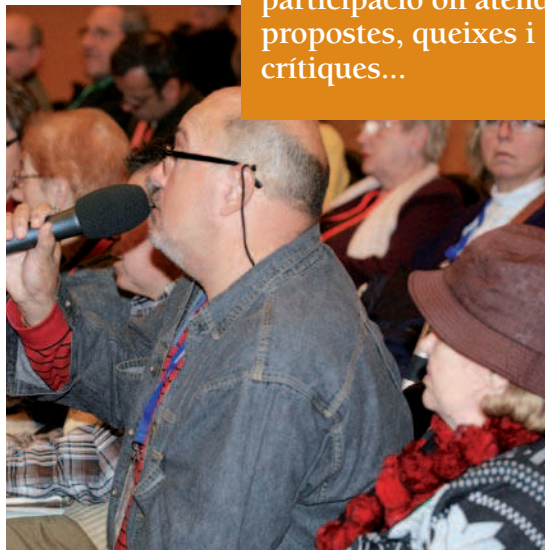


pant, són els canvis freqüents del personal. Les males condicions higièniques i les situacions de maltractament també són una realitat en algunes residències; la gent gran creu que han de prendre una posició activa per intervenir en aquestes situacions i denunciar els casos que coneixin. Defensen que cal fer més inspeccions i, alhora, que cal un treball continuat amb els professionals.

Consideren que en les residències privades els preus són molt elevats, la qual cosa preocupa, ja que les places en les residències públiques no són suficients i hi ha llargues llistes d'espera. En aquest sentit, expliquen que si es fomentessin iniciatives com els habitatges amb serveis, es descongestionarien les llistes d'espera dels casos de menys gravetat. Els habitatges amb serveis eviten que persones amb un grau d'independència elevat se sentin atrapades en entorns com les residències, on viuen persones molt més afectades per la dependència, sovint perquè pateixen demència. D'altra banda, segons la gent gran, són les mateixes persones grans les que haurien de plantejar-se autoorganitzar-se per generar alternatives de caràcter comunitari a les residències (per exemple, cooperatives d'habitatge). A més, les persones grans es mostren satisfetes d'haver impulsat la construcció de noves residències i habitatges amb serveis des del Consell Assessor de la Gent Gran.

Hi ha alguns aspectes en les residències que poden millorar molt el benestar de les persones que hi viuen: que estiguin situades en el barri d'origen dels residents facilita la preservació de xarxes de suport informal. Que els professionals de la residència acompanyin els residents a passejar, o que els horaris de visita siguin flexibles, són altres maneres d'evitar l'aïllament de la residència respecte al món exterior; més connexió amb l'entorn és considerat positivament perquè permet

...les persones grans feliciten la creació del Consell de Residents ... com a espai de participació on atendre propostes, queixes i crítiques...



més transparència i més oportunitats de relació i d'elecció d'activitats per als residents. Finalment, les persones grans feliciten la creació del Consell de Residents, que d'acord amb la Llei de serveis socials totes les residències han de tenir, com a espai de participació on atendre propostes, queixes i crítiques dels residents. Aquesta iniciativa hauria d'existir també en residències privades.

Les persones que viuen en una residència han posat molt èmfasi en el tracte que reben dels cuidadors professionals als centres; n'han destacat el valor de l'escolta, del coneixement mutu i de l'afecte que es genera entre cuidadors i residents, que consideren components del bon tracte. Els preocupa sobretot la falta d'atenció que poden patir les persones amb més dependència a les residències i la seva indefensió davant de situacions de tracte inadequat, negligència o maltractament. Expressen que el paper de la resta de residents pot ser clau en aquestes situacions ja que poden oferir suport i demanar ajuda.

Les persones grans s'han mostrat sensibles a la sobrecàrrega que viuen els familiars cuidadors, i destaquen la gran responsabilitat que tenen, especialment quan la persona cuidada té demència. Exposen la importància de rebre suport psicològic i ajut logístic. Per exemple, seria molt útil la creació de centres gratuïts per atendre persones amb demència mentre el familiar cuidador fa altres coses. Els familiars que cuiden remarquen la gran ajuda que donen i reben en els grups d'ajuda mútua i els grups de suport a cuidadors dirigits per psicòlegs, on comparteixen angoixes i estratègies del dia a dia i aprenen també tècniques pràctiques com la relaxació. La Llei de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència també es valora com un gran avenç en el reconeixement dels cuidadors no professionals. Tanmateix, els temps d'espera i el caràcter no retroactiu dels pagaments relativitzen molt els beneficis que aquesta llei podria suposar.

Les persones grans, especialment les persones grans immigrades, plantegen la importància que es faciliti la regularització de la feina dels cuidadors i cuidadores professionals i s'eviti al màxim l'economia submergida, molt sovint desenvolupada per immigrants i no legalitzada.



## ■ Serveis de salut

Sobre els serveis de salut, les persones grans han exposat alguns dels aspectes que consideren que funcionen més bé: troben molt positiu que hi hagi centres de salut (CAP, hospitals) a cada districte. A més, es valoren molt les formes d'atenció a domicili, com ara la rehabilitació o les visites del metge de capçalera. També consideren que ser atesos sempre per un mateix equip dóna confiança i seguretat als pacients.

Quant als aspectes per millorar, un dels més esmentats és la necessitat de trobar un equilibri entre l'eficàcia i la qualitat de l'atenció. Cal dedicar més temps a les visites i reduir les llistes d'espera per aconseguir una bona atenció mèdica (per exemple, els pacients han d'esperar molts mesos per operar-se d'una cosa tan senzilla però limitadora com són les cataractes). El tracte amb els professionals de la medicina també és una qüestió que preocupa la gent gran: de vegades no tenen prou coneixements específics en geriatria, infravaloren els símptomes de les persones grans o no mostren prou delicadesa en la comunicació i la relació. Finalment, adverteixen que manca coordinació entre els diferents equips mèdics, però que iniciatives com la informatització i la unificació de la història clínica poden solucionar aquest problema.

Als centres d'atenció primària s'atén un volum de pacients molt gran i, tot i això, habitualment el tracte és molt humà i professional. La gent gran creu que s'hauria de disminuir la pressió sobre els professionals de la salut que hi treballen. Una iniciativa que ja s'ha dut a terme en alguns CAP de la ciutat és coordinar-ne la direcció amb un consell d'usuaris format per persones del barri (per exemple, associacions de veïns). Aquesta coordinació ha servit per millorar alguns aspectes de la gestió dels CAP i, per tant, es proposa

**“Les persones grans volen ser consultades quan s’ha de prendre una decisió mèdica, i que el professional de la salut vetlli perquè el pacient prengui la decisió en les condicions adequades (sense pressió, amb coneixement i comprensió de les conseqüències, etc.).”**

fer extensiu aquest model a altres centres de salut de la ciutat.

Els professionals han recomanat que per tal de prevenir oblit i malentesos respecte a les prescripcions i indicacions, el metge les escrigui de manera entenedora. Apunten també la necessitat de crear grups de suport per a malalts crònics en l'àmbit dels centres d'atenció primària així com l'interès per posar en marxa un registre de persones que acudeixen a la consulta amb més freqüència.

Sobre l'atenció als hospitals, les persones grans celebren les reduccions en els temps d'hospitalització que es requereixen després d'una operació. Tanmateix, aquest avenç de vegades pot resultar contradictori, ja que implica circumstàncies que els metges no tenen en compte quan donen l'alta; per exemple, quan una persona viu sola i no disposa del suport necessari per seguir les pautes mèdiques postoperatòries a casa seva; són casos

en què s'hauria de preveure l'allargament de l'estada hospitalària. Quant a l'atenció que les persones reben a urgències, en general es valora molt positivament. Les queixes es concentren en el llarg temps d'espera i es denota que les persones fan sovint un mal ús de les urgències, on a més sovint es cobreixen funcions que els altres serveis de salut no poden abastar per manca de recursos.

Un altre aspecte comentat pel que fa a les relacions entre metges i pacients als hospitals fa referència a la presa de decisions sobre la pròpia vida. Les persones grans volen ser consultades quan s'ha de prendre una decisió mèdica, i que el professional de la salut vetlli perquè el pacient prengui la decisió en les condicions adequades (sense pressió, amb coneixement i comprensió de les conseqüències, etc.).

Les cuidadores familiars apunten també la necessitat d'impulsar la formació dels professionals i auxiliars sanitaris en els trastorns de conducta de les persones amb demència, així com adaptar les dinàmiques hospitalàries i les maneres d'interactuar (respectar ritmes, reconèixer senyals d'alarma...) per prevenir la desorientació i l'agitació.

Les persones grans homosexuals comenten que cal millorar el coneixement dels professionals sanitaris sobre les especificitats en salut de les dones i homes homosexuals.

## Sabieu que...

- En relació al desenvolupament de la LAPAD, a 31 de desembre de 2010 les sol·licituds de reconeixement de dependència registrades eren 74.596, de les quals 58.575 (el 78,77%) van ser valorades. El total de sol·licituds valorades amb grau desplegat -graus III i II- eren 41.289 (representaven el 70,49% del total de sol·licituds valorades) de les quals 31.758 tenien PIA fet (el 76,92%).
- En una escala del 0 al 10, les persones de 65 anys o més van avaluar els serveis sanitaris públics amb un 7,2 de puntuació mitjana.

Les persones ateses a domicili i les que viuen a les residències valoren positivament la sensibilitat dels professionals sanitaris davant els seus malestars quotidians. Quan aquesta sensibilitat falta, les persones grans se senten inhibides a compartir i expressar les seves preocupacions. Persones que han estat ingressades a l'hospital transmeten la falta de respecte que han patit en determinades situacions, viscudes amb angúnia, com quan han necessitat anar al lavabo i ningú les ha acompanyat. Les persones que reben serveis d'atenció a casa demanen més facilitats en els acompanyaments al metge (pel que fa a l'horari, a poder conèixer la persona que els acompanya, que sigui un complement i no impliqui reduir l'ajuda que reben per realitzar altres tasques...).

Els familiars cuidadors van expressar les dificultats que es trobaven en sortir de casa amb una persona gran dependent i amb demència: haver d'esperar molt temps, dificultats amb el transport, desorientació de la persona gran... són alguns dels aspectes que produeixen malestar entre les persones cuidadores quan han d'anar a visites amb els especialistes. Plantegen mesures com la facilitat per a l'aparcament i un funcionament més integrat de les visites dels especialistes, per exemple a través del paper del geriatre en els serveis hospitalaris. Pel que fa a les urgències hospitalàries, proposen que els cuidadors i familiars de persones grans (especialment quan tenen demència) les acompanyin des del principi de la visita.

Les persones que viuen en una residència han comentat la importància de tenir gimnasos en aquests centres, on poden fer tan exercici físic com rehabilitació, i han destacat el suport professional de fisioterapeutes per fer-ne un ús òptim. Demanen més interès per la seva salut per part dels professionals sanitaris i a la vegada una flexibilització de les mesures dietètiques

**“... les persones grans valoren molt positivament que la Targeta Rosa inclogui diferents serveis relacionats amb la salut i la cura personal, com el podòleg, que sovint resulten massa cars per a moltes persones grans.”**

que prescriuen tenint en compte les preferències i prioritats de la persona gran com a centrals en la seva qualitat de vida.

La gent gran ha mostrat un cert rebuig a la tendència excessiva a receptar medicaments, sovint amb la creença, tant per part dels metges com per part dels pacients, que no hi ha alternatives a la farmacologia per proporcionar benestar. També han advertit que quan les persones grans prenen molts medicaments és essencial tenir en compte les incompatibilitats i interaccions, cosa que no sempre passa. Ara bé, hi ha maneres que ajuden la persona a portar el control dels medicaments que pren: les receptes o registres unificats són molt útils. Celebren especialment la iniciativa d'algunes farmàcies per preparar la medicació segons preses i facilitar-ne la gestió, sobretot per a la gent gran que viu sola o té problemes de mobilitat. Creuen que aquesta iniciativa s'hauria d'estendre més, ja que pot facilitar la vida de moltes persones. La gent gran també ha fet referència al problema dels medicaments caducats o que s'han de llençar. Una solució és que, en la compra del medicament, aquest s'obtingui en la quantitat justa.

Tanmateix, les persones grans valoren molt positivament que la Targeta Rosa inclogui diferents serveis relacionats amb la salut i la cura personal, com el podòleg, que sovint resulten massa cars per a moltes persones grans.

La salut mental també ha estat objecte de debat en els fòrums. Les persones grans



estan preocupades per l'augment de problemes de salut mental i per la discriminació que les persones malaltes avui encara pateixen, especialment quan viuen soles. La gent gran remarca la importància de proporcionar el suport necessari a aquestes persones, com també de prevenir situacions de soledat i depressió (problemes cada cop més freqüents entre la gent gran). Una manera de promoure la salut mental és motivar les persones a participar en activitats que potenciïn l'autoestima, l'ocupació, el sentir-se útils, les relacions d'ajuda i l'estímul de tenir cura d'un mateix.

Els grups de persones grans apunta les mancances en la xarxa de salut mental pública (per exemple, el temps d'espera per a psicoteràpia i la sobremedicació amb psicofàrmacs). Es mostren també molt preocupades per la depressió entre les persones grans i els intents de suïcidi.

Les persones grans han adoptat una mirada molt àmplia sobre la qüestió de la salut durant els fòrums. Per exemple, s'han tingut en compte les possibilitats de vincular als casals alguns aspectes relacionats amb la salut. Plantegen que els centres de gent gran poden ser un bon lloc per promoure activitats de prevenció, educació en la salut i envelliment saludable. A més, creuen que el casal hauria d'estar especialment vinculat als centres de salut del barri, ja que és un espai on els assistents són especialment susceptibles de requerir ajut mèdic; en aquest sentit, con-

**“Una manera de promoure la salut mental és motivar les persones a participar en activitats que potenciïn l'autoestima, l'ocupació, el sentir-se útils, les relacions d'ajuda i l'estímul de tenir cura d'un mateix.”**

Plantegen que els centres de gent gran poden ser un bon lloc per promoure activitats de prevenció, educació en la salut i envelliment saludable.



sideren que seria útil organitzar cursos de primers auxilis dirigits a les persones grans dels casals. També creuen que es podrien utilitzar aquests espais per fer controls mèdics, i així arribar a contactar amb persones que no assisteixen als serveis de salut.

L'envelliment saludable també és una qüestió que ha ocupat un lloc central en els debats sobre la salut. Les persones grans s'han mostrat molt interessades a conèixer formes de promoció de la salut (dieta equilibrada, exercici físic) i prevenció de riscos (com ara de les caigudes), per exemple a través de xerrades en centres de gent gran o gimnasos. La gent gran celebra que cada cop es doni més importància a la necessitat de fer exercici físic (adaptat a les característiques de les persones grans), i en molts centres i casals ja es fan activitats d'aquest estil. Tanmateix, de vegades els monitors no són professionals, cosa que preocupa la gent gran. Pensen que, com a mínim, si el monitor és un voluntari, un professional n'hauria de fer el seguiment per garantir que les pautes

que fa servir són adequades. Els gimnasos també són una opció per fer exercici, però els preus són sovint un aspecte limitador; per aquesta raó es proposa la possibilitat de subvencionar-ne els preus, i així animar més persones grans a començar una vida més saludable per exemple connectant els serveis de salut amb la xarxa de gimnasos i centres esportius.

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre els serveis socials i de salut

Al debat dels espais de treball de la Convenció es va parlar de com podem contribuir a fer més amigables els serveis socials i de salut, aconseguint un bon tracte i informació detallada entre d'altres per tal que els serveis siguin acollidors. En el debat es van comentar recursos que faciliten l'amigabilitat de la ciutat, com l'illa d'equipaments de Fort Pienc amb gran concentració de serveis, i barreres com la falta de petits comerços de barri que dificulten l'existència d'iniciatives que ajuden a detectar els casos d'aïllament de persones grans. Es va apuntar també la necessitat d'animar les persones grans, que són ateses pels serveis socials, a formar part o a crear consells de participació als serveis socials que fan servir.

Es va plantejar com compartir experiències que afavoreixen l'envelliment actiu i saludable, com el bancs de productes de suport (cadires de rodes, caminadors, bastons), la recollida de medicaments caducats, les xerrades amb el cos de Bombers i de la Guàrdia Urbana per promoure la seguretat al domicili... En el debat es va apuntar, entre d'altres, la importància de

treballar amb les escoles per compartir experiències i familiaritzar els infants amb l'envelliment com a part de la vida.

Quant al Consell Assessor de la Gent Gran, en els documents presentats a la Convenció també es feia referència a qüestions relacionades amb els serveis socials i de salut. El «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència» recull diversos drets i deures que hi fan referència: el dret a rebre informació i gaudir de mesures de prevenció de la dependència, el dret a una valoració i un diagnòstic precoç per gaudir de l'atenció adequada i per a la promoció de l'autonomia, el dret a prendre part en les decisions sobre la provisió de cures i suports, el dret a disposar dels serveis de cures de proximitat de qualitat necessaris en el moment oportú, el dret a rebre atenció proveïda per persones amb formació de base i permanent adequada i el dret a rebre uns serveis d'atenció adequats al seu grau de dependència en el marc d'un model d'atenció centrat en la persona.

A més, la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans» fa referència a la rellevància de l'aprovació de la Llei



## Sabieu que...

- En el grup d'edat de entre 65 i 74 anys, han sofert caigudes el 5,6% dels homes i el 16,4% de les dones; del grup de 75 a 84 anys, han sofert caigudes el 12,8% dels homes i el 19,4% de les dones, i en el grup de més de 85 anys, el 24,9% dels homes i el 20,8% de les dones.
- El fet de pertànyer a classes socials desfavorides és un factor que augmenta el risc de patiment psicològic. A les classes més baixes, el risc de patiment psicològic era del 27,4% en les dones i del 20,3% en els homes.
- Les activitats físiques més practicades per les persones de 65 anys o més eren caminar (47,5%), fer natació (18,9%) i fer gimnàstica o aeròbic (17,7%).

39/2006, de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, i la Llei 12/2007, de serveis socials de Catalunya, les quals han situat els drets socials a la quarta dimensió de l'estat del benestar. I remarquen que a Barcelona el desplegament del Pla Municipal de Gent Gran, el desplegament del nou Model de serveis socials bàsics i el Pla d'Inclusió Social són també un exemple de l'esforç del govern de la ciutat per millorar la qualitat de vida de la gent gran i ha comportat una millora en la qualitat i quantitat de recursos i serveis, tal com expressen les dades presentades prèviament. Indiquen també la importància de garantir equitat i justícia sense haver de reduir les prestacions socials, que significaria retrocedir i renunciar als avenços que ha assolit la nostra societat. Cal, doncs, respectar el dret de les persones grans a la suficiència econòmica, a l'atenció sanitària, als serveis socials i al reconeixement i l'afecte social dels seus conciutadans i conciutadanes.

Pel que fa a la salut, en aquest document es recullen aportacions que complementen les expressades en el recorregut del procés participatiu: que es faciliti la compensació de les limitacions de la vida diària amb productes de suport subvencionats i

que es faci més difusió del document de voluntats anticipades, tant pels aspectes sanitaris com per tots els temes de protecció jurídica.

### ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades a la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

Les dues actuacions municipals, el serveis socials bàsics i l'anomenada «Envel·liment actiu i saludable», presenten línies d'actuació que les persones grans i els familiars, i els professionals i els voluntaris han plantejat. En el primer cas s'expliquen les decisions que pren l'Ajuntament i que fonamenten el desenvolupament de la xarxa de centres serveis socials i l'augment del nombre de professionals o l'extensió dels menjadors d'àpats en companyia a



tots els districtes. L'actuació municipal per a «Envel·liment actiu i saludable» és il·lustrativa de com la intervenció local pot combinar principis com l'autonomia, la defensa dels drets i les relacions socials de la gent gran i fer-ho articulant la implicació d'actors institucionals i de la comunitat.

Les tres experiències ofereixen exemples desplegats en diferents entorns. «Activa't al parc» mostra la bona acceptació i els bons resultats d'una oferta d'activitat física als parcs, el projecte «Radars» dona a conèixer com la coordinació entre els veïns i veïnes i els serveis socials d'un barri fonamenta l'acció solidària i efectiva envers la solitud i l'aïllament de les persones grans. L'experiència de la Residència Municipal Fort Pienc presenta el desplegament de la participació amb la implicació tant de les persones grans com dels professionals i els familiars. Totes tres palesen l'acció confluent de diferents actors en el foment del benestar i la construcció de respostes als interessos i les necessitats de persones grans en diferents moments del seu envellir.



## Serveis socials bàsics

En els darrers cinc anys estem assistint a canvis molt importants en els serveis socials. Ramon Mora explica que es manifesten bàsicament en tres elements:

- Un marc normatiu nou (la Llei de serveis socials de Catalunya i la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència) que té gran transcendència en tota la població i en la gent gran en particular, ja que estableixen drets subjectius i universals per a tothom, en el camí d'enfortir el quart pilar de l'estat del benestar.
- Uns canvis socials, laborals i demogràfics de gran envergadura (augment de la diversitat ètnica i cultural, augment de la diversitat de les estructures familiars, augment de l'esperança de vida, dificultats en l'accés al món laboral, etc.).
- L'impacte de la crisi econòmica en moltes persones i famílies. Arran d'això, als centres de serveis socials es dona una entrada nova en el sistema de serveis socials bàsics a 17.000 nous usuaris entre el 2007 i el 2010, i al mateix temps un augment de la complexitat en les casuístiques que els professionals han d'atendre, bàsicament perquè l'impacte dels tres elements esmentats abans fa que les situacions familiars es tornin més fràgils.

En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona pren tres decisions importants:

- Prioritat per a totes aquelles polítiques que garanteixin la cohesió social, concretada en creixement econòmic de les partides pressupostàries, creixement dels recursos humans dels serveis socials bàsics, millora dels centres de serveis socials i millora dels aplicatius informàtics.



- Creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona per guanyar agilitat, flexibilitat i especialització, i per millorar els processos i resultats de la intervenció en els serveis socials bàsics.
- Desenvolupar a tota la ciutat un nou model de serveis socials bàsics que millori l'accessibilitat, que estableixi criteris homogenis en els processos tècnics i els criteris d'atenció, tot respectant la singularitat de cada territori, que incrementi l'optimització dels recursos, que millori la qualitat dels serveis i que transformi la imatge externa i interna dels serveis socials bàsics.

Aquestes decisions han tingut gran transcendència en la millora de l'atenció a la gent gran de la ciutat. Una gran part dels usuaris dels serveis socials són persones majors de 65 anys, s'ha completat a tota la ciutat la xarxa de centres de serveis socials accessibles, confortables, dignes i segurs, amb augment del nombre de professionals. S'han afegit menjadors d'àpats en companyia, un servei que s'ha estès a tots els districtes de la ciutat. S'ha triplicat el pressupost destinat a Servei d'Atenció Domiciliària, s'ha duplicat el Servei de Teleassistència, s'han valorat a Barcelona més de 40.000 persones en el desplegament de la Llei d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (LAPAD) s'han incrementat en més d'un 30% els ajuts econòmics a les persones i famílies i, tal i com la Llei de serveis socials de Catalunya preveu, s'ha impulsat el treball grupal i comunitari en el conjunt dels 73 barris de la ciutat.

Per tal de facilitar la informació sobre els serveis i afavorir la comunicació entre els ciutadans i els serveis socials, els centres de serveis socials organitzen sessions informatives grupals sobre recursos per a gent gran, ja sigui al mateix centre o en col·laboració amb altres serveis o entitats del territori, fent xerrades als casals o als

espais de gent gran, en centres de dia o en centres cívics.

### Envelleiment actiu i saludable

Des de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) es promou l'envelleiment actiu i saludable posant l'accent en l'autonomia, els drets socials i les relacions socials de la gent gran i tenint com a línies estratègiques la participació i el suport social, la salut mental, l'entorn, la nutrició, l'activitat física, la prevenció de les lesions, el maltractament, l'abús de substàncies addictives (alcohol i tabac), l'ús de medicaments i els problemes associats a aquests i els serveis de prevenció. Lucía Artazcoz exposa que l'Agència concreta aquests principis promovent i col·laborant en programes que atenen la salut en diferents dimensions: el programa «Baixem al carrer», que fomenta la participació i el suport social; les escoles de salut per a gent gran que es fan a diferents barris de la ciutat; la promoció de la salut mental de les persones cuidadores i de les persones grans que viuen situacions de discriminació, pobresa, solitud i pèrdua de les persones estimades; i la promoció de l'activitat física per exemple a través del programa «Barceloneta pas a pas» i el programa «Activa't als parcs».



## Activa't als parcs

Aquest projecte ha sigut promogut pel Departament de Medi Ambient de l'Ajuntament de Barcelona i l'Agència de Salut Pública de Barcelona. També s'hi ha implicat la Diputació de Barcelona. L'Institut Barcelona Esports coordina el programa, mentre que l'organització de les sessions corre a càrrec de l'Associació Esportiva Sarrià - Sant Gervasi.

«Activa't» és un programa gratuït d'activitat física i de salut, tal com descriu Núria Lozano. Es practica a l'aire lliure, en diferents parcs i jardins de Barcelona. L'objectiu és incentivar la pràctica d'exercici físic per mantenir una vida activa tant psicològicament com socialment, trobar-se millor i disminuir el risc de malalties alhora que es gaudeix dels espais verds de la ciutat.

Aquest projecte té com a objectiu promoure l'activitat física i la salut als parcs de Barcelona, incidint tant en l'aspecte físic com en el psicològic, social i afectiu de les persones. Especialment, es tracta d'aconseguir que la pràctica d'activitat física sigui un hàbit entre la població major de 40 anys. A més, es desenvolupa amb la voluntat de transformar els parcs i espais verds de la ciutat en un referent de salut, vida activa i convivència entre la ciutadania, a través d'activitats saludables com el tai-txí, el txi-kung, caminades i exercicis de memòria.

## Radars

Aquesta experiència s'ha dut a terme al districte de Gràcia, promoguda per l'Ajuntament de Barcelona. En el desplegament del programa s'hi han implicat veïns i veïnes, comerciants i gent de diverses entitats i associacions del barri.

Es tracta d'un projecte preventiu d'acció comunitària per a persones grans que es

du a terme al barri Camp d'en Grassot, al districte de Gràcia, des del 2008 fruit del desig d'aconseguir un barri més solidari i humà. Rosa Rubio i Joan Clota expliquen que el projecte Radars ha entrevistat més de 200 persones grans per conèixer-ne la situació i les necessitats, mitjançant visites porta a porta del voluntariat de la Creu Roja. Una vegada detectades les persones grans, els serveis socials del Districte de Gràcia en fan una valoració psicosocial i, tan bon punt hi observen indicadors de risc, hi fan una intervenció professional. Avui ja són 139 les persones grans que disposen d'un sistema de seguiment telefònic per part de voluntaris de la Creu Roja. A més, veïnes, veïns i comerciants voluntaris també hi contribueixen: fan de «radar veïnal», és a dir, estan atents respectuosament als canvis en la situació de les persones grans i cooperen amb els serveis socials i les entitats del barri implicades en el projecte.

Més informació sobre el projecte al: 932 914 325 o per correu electrònic a [radars.gentgran@gmail.com](mailto:radars.gentgran@gmail.com).



## **Qualitat i participació a la Residència Municipal Fortpienc**

Es tracta d'una experiència impulsada per l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona, a través de la Joint Comission International - Fundación para la Acreditación y el Desarrollo Asistencial (JCI - FADA).

La participació dels residents i familiars està incorporada en el model d'acreditació de la Joint Comission International, com una funció clau de l'atenció centrada en la persona. Irene Peña, Antonio Gil Carvalla i Mari Luz Rodríguez presenten les dife-

rents maneres de participar que hi ha a la residència: 1) eleccions democràtiques de representants de residents i familiars; 2) consell de centre format per representants de tots els estaments implicats en el centre: residents, familiars, equip tècnic, equip d'auxiliars, supervisors, direcció, empresa i l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona; 3) reunió mensual de la direcció amb els representants dels residents; 4) reunió trimestral de la direcció i els familiars de cada planta, i 5) reunió de la direcció i els representants de l'Associació de Familiars quan és convenient.

## **■ Conclusions i propostes de futur**

Els serveis de salut i els serveis socials són una part fonamental per al benestar personal al llarg de tota la vida, i molt especialment quan som grans, i també per al benestar de la comunitat, la creació de riquesa i la cohesió social. Per això és clau garantir un estat del benestar que tinguin en compte els drets, els deures i les necessitats quotidianes de les persones grans.

El desplegament del model sanitari i del model de serveis socials catalans, de la xarxa d'assistència sanitària pública i de la xarxa pública de serveis socials, conjuntament amb els professionals que hi treballen, han permès la millora de la qualitat de vida de la ciutadania en general i de les persones grans en particular.

S'ha de valorar i reconèixer la qualitat dels serveis alhora que se n'ha de fer un ús responsable. Tal com diu el «Document obert de drets i llibertats de les persones grans», les persones grans tenen la responsabilitat d'implicar-se en la seva autocura, d'acord amb la seva capacitat, seguir els tractaments i complir les mesures acordades.

El desplegament de la Llei de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència i de la Llei de serveis socials ha estat fonamental per satisfer les necessitats socials del conjunt de la ciutadania, però molt especialment de les persones grans.

El Consell Assessor de la Gent Gran i els consells de gent gran de districte han tingut sempre a la seva agenda de treball el seguiment dels serveis socials i de salut, i participen activament en la definició de les polítiques públiques.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del pro-

jecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions per desenvolupar:

- Garantir el desplegament ple de la Llei de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència en els terminis establerts, considerant el seu desplegament com una font d'ocupació i no només com una despesa.

- Promoure uns «Serveis socials i de salut amics de les persones grans», identificant les situacions i condicions que fan que els centres de salut i de serveis socials siguin de fàcil ús i més confortables per a les persones grans. La participació és un element clau; és important que les persones grans es preocupin sobre les oportunitats de participació a l'abast de les persones usuàries dels diferents serveis socials i de salut.

- Fomentar la informació sobre els criteris d'assignació de recursos i ser-

veis socials, per tal de facilitar la comprensió d'una atenció social que integri igualtat i diversitat.

- Continuar reivindicant la figura del metge geriatre als centres d'atenció primària de salut i garantir la formació específica en l'atenció a la gent gran dels metges de família.

- Impulsar un ampli ventall d'accions destinades a la prevenció de la dependència, així com la prevenció, detecció i atenció precoç de problemàtiques de salut mental de la gent gran, amb especial atenció a situacions de depressió.

- Promoure una línia d'acció sota el lema «un intercanvi saludable», on les persones grans i les entitats comparteixin entre elles les experiències que ja duen a terme, per afavorir l'envelliment actiu i saludable.



# Relacions de suport i d'ajuda mútua



## Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Relacions de suport i ajuda mútua*, les persones grans han parlat sobre la rellevància d'aquest tipus de relacions, tant en la vida quotidiana com en moments difícils.

Les persones grans identifiquen les relacions de suport i el coneixement interpersonal com a factors clau del benestar. Aquestes relacions són especialment importants en els moments difícils de la vida: procés de dol, emancipació dels fills, malaltia... Tanmateix, algunes persones grans no solen demanar ajuda quan la necessiten per por de donar feina als altres; no expressar les seves necessitats és una actitud que pot acabar sent molt perjudicial.

Un dels aspectes que s'ha destacat més durant els fòrums és la importància de les relacions humanes des d'una perspectiva de proximitat local: carrer, barri, districte. Per exemple, subratllen que els petits

**“Les persones grans identifiquen les relacions de suport i el coneixement interpersonal com a factors clau del benestar. Aquestes relacions són especialment importants en els moments difícils de la vida...”**



Un dels aspectes que s'ha destacat més durant els fòrums és la importància de les relacions humanes des d'una perspectiva de proximitat local: carrer, barri, districte.

comerços o els autobusos del barri tenen una atenció molt més personalitzada amb les persones grans, i proporcionen confiança i un cert suport social. Tanmateix, els costums que generaven aquesta confiança de carrer i de barri s'estan perdent; en part, a causa de la mobilitat de les persones i del menor sentiment de pertinença al barri, i també a causa dels valors individualistes, que fan que cada cop menys gent s'impliqui a dinamitzar el seu barri per fomentar les relacions de proximitat, i del menor compromís envers els altres. L'urbanisme dels espais públics també hi pot influir, ja que si manquen espais de trobada es dificulta la coneixença mútua. La gent gran destaca la importància de les activitats de lleure al barri com a element facilitador de les relacions de proximitat, però també s'entén que cal una actitud

més oberta i participativa per part de les persones envers el seu barri. Les associacions de veïns poden esdevenir una eina molt útil per enfortir les relacions de veïnatge, com també altres associacions, els centres cívics i les biblioteques.

S'ha criticat que els prejudicis existents envers la gent gran debiliten les xarxes de suport de dues maneres. La primera és que els altres freqüentment les perceben com a persones que sempre es queixen o que sempre estan malaltes. I la segona és la tendència paternalista envers les persones grans, que té una conseqüència: sovint s'oblida que aquestes també són capaces d'oferir protecció als altres. Recorden també que la gent gran ha de tenir una actitud oberta cap als joves que no sempre té.

Hi ha professionals que proposen crear espais socioculturals d'intercanvi entre diferents cultures, aprofitant els valors positius de cada col·lectiu per lluitar contra les percepcions estereotipades de la resta de la societat.

Les relacions intergeneracionals han estat un tema recurrent en els fòrums; la gent gran creu que aquestes han d'anar més enllà de les relacions avis-nets. Per exemple, els centres cívics són un bon lloc on promoure el contacte intergeneracional; normalment, l'espai del centre és compartit per gent de diferents generacions, però, malauradament, no hi ha activitats conjuntes ni contacte real. A fi de promoure aquesta mena de relacions, hi

**“S’ha de promoure que les persones grans puguin explicar als seus fills com volen morir, i també parlar de qüestions o temes relacionats amb la vellesa i la mort...”**

ha propostes que van des de potenciar els vincles entre centres de gent gran i instituts i escoles, fins a l'ús de les residències com a espai de trobada amb infants de centres d'acollida sense família durant els caps de setmana.

## ■ Relacions de suport per als moments difícils

Les persones grans s'han mostrat molt sensibles al problema de la soledat. Troben preocupant la possibilitat que hi hagi gent vivint sola sense les seves necessitats bàsiques cobertes; per exemple, dones que han abocat tota la seva vida en la cura de la família i que, en fer-se grans i quedar-se soles, no tenen ningú que les cuidi. Les situacions de soledat s'haurien de prevenir, i aquí la família i els centres de gent gran poden tenir un paper molt important, com també el veïnat. Per arribar a les persones que ja estan aïllades, la gent gran encoratja a incrementar l'organització institucional dels serveis comunitaris i socials, amb l'acció coordinada dels voluntaris. Creuen que s'ha de fer un seguiment proactiu, personalitzat i regular de la gent gran que viu sola.

La mort també és un tema que ha aparegut molt en les discussions dels fòrums: la gent gran explica que sol ser un tema tabú a la família. De la mateixa manera, el dol és un procés del qual es parla poc, i també és un factor de risc per a l'aïllament. La manca de comunicació en el si de la família repercuteix negativament en el suport real que la persona gran rep. Sovint no poden compartir les seves preocupacions amb els fills, ni parlar-ne amb naturalitat amb els nets. S'ha de promoure que les persones grans puguin explicar als seus fills com volen morir, i també parlar de qüestions o temes relacionats amb la vellesa i la mort (delegació d'autonomia a llarg termini, voluntats anticipades, etc.).

Professionals i persones grans són partidaris de reforçar i crear espais grupals d'ajuda mútua, de suport als cuidadors i d'atenció al dol per part d'entitats no lucratives.

### ■ Agents que conformen les relacions de suport

La gent gran també ha fet referència a les persones i als agents que formen part, d'una manera o d'una altra, de les relacions de suport de les persones: els casals i centres de gent gran, les associacions, els centres cívics, el voluntariat, els veïns i la família. Tot i això, les persones grans destaquen que el suport no pot estar basat únicament en les relacions familiars, d'amistat i de proximitat, sinó que les institucions també han d'acomplir un paper imprescindible. Negligir aquesta qüestió pot repercutir tant en l'aïllament de les persones en situació de risc com en la sobrecàrrega de la gent del seu entorn, que se sentirà obligada a fer més del que pot abastar o del que pensa que ha de fer.

Els centres de gent gran no solament a compleixen una funció formativa i lúdica, sinó que també són clau en l'enfortiment



de les relacions de suport. Tanmateix, cal vetllar pel compliment d'aquesta funció relacional; la massificació dels casals o l'externalització de la gestió poden derivar en un menor coneixement de les persones i que desaparegui el seguiment informal de les persones quan deixen d'assistir-hi. Per això, fan una aposta clara per recuperar aquestes funcions: crear grups d'ajuda personal i acompanyament als centres, telefonar les persones que passen per un moment difícil per donar-los suport i animar-les a continuar assistint al casal, acollir les noves persones que hi entren, intercanvi d'experiències positives entre centres de gent gran, col·laboració entre residències i casals... A més, també es fa esment d'aquelles persones dels centres de gent gran que, a títol individual i de manera informal, acullen els nouvinguts i nouvingudes i els donen confiança. Finalment, la gent gran ha expressat preocupació pel fet que algunes condicions dels casals poden discriminar els grups més vulnerables: les persones amb pocs recursos econòmics poden tenir dificultats per accedir als cursets i les activitats que s'hi organitzen, i les persones més grans o amb dificultats funcionals sovint es poden quedar sense plaça perquè el dia de la inscripció hi ha una cua que elles no poden fer.

Tant certes persones grans com professionals apunten que s'haurien d'evitar les estructures jeràrquiques als casals, i que treballar en comissions d'activitats pot afavorir les relacions socials. També alguns indiquen que professionals d'educació social podrien dinamitzar les relacions socials entre les persones grans que participen als centres. Plantegen també programar activitats socioculturals susceptibles d'interessar els homes per tal d'augmentar la seva participació.

El voluntariat també és un factor clau en les xarxes de suport personal. Es valora

**“Les relacions de veïnatge... s'estan afeblint a causa de la tendència creixent de les noves generacions a canviar de domicili, distanciant-se sovint de la família.”**

molt positivament que en llocs com les residències hi hagi funcions de coordinació i acompanyament dels voluntaris. Un altre cas reeixit de coordinació entre institucions i voluntariat que es planteja és el del banc de temps i el banc solidari amb els equips dels serveis socials, útil per arribar a les persones més necessitades. Tot i això, sembla que cal, des de la societat i les institucions, millorar el reconeixement que mereixen: no hi ha prou ajuts econòmics per a les associacions, de vegades manca formació i suport als voluntaris i no es fan prou accions per captar gent interessada.

Tant professionals com persones grans apunten la necessitat d'augmentar la participació en projectes de voluntariat destinats a potenciar les relacions de suport.

Algunes familiars cuidadores indiquen l'interès per intercanviar hores de suport en les tasques de cuidar a través del banc de temps. Així, podrien aprofitar l'experiència que tenen de cuidar per facilitar que un altre cuidador tingui temps per a ell i rebre alguna cosa que els convingui a canvi.

Les relacions de veïnatge poden ser també una font d'ajuda molt important per a les persones grans. Són relacions que s'estan afeblint a causa de la tendència creixent de les noves generacions a canviar de domicili, distanciant-se sovint de la família. Les persones jubilades, que disposen de més temps lliure, poden ajudar a dinamitzar i cohesionar les relacions a l'escala de veïns; també hi ha la possibilitat d'enfortir

aquestes relacions amb programes com ara el de «Bon veïnatge», que en general va rebre una valoració molt positiva per part de la gent gran.

Alguns professionals remarquen la problemàtica específica dels mesos d'estiu, en què les persones grans soles es queden sense referents veïnals perquè aquests marxen de vacances.

Finalment, la família suposa una font de seguretat i companyia molt important. De fet, les persones sense família propera són molt més vulnerables de patir aïllament social. Tanmateix, la gent gran percep una tendència creixent a descuidar les persones grans de la família; sigui per manca de temps, per les dificultats de conciliar els àmbits laboral i familiar o, de vegades, per un certa despreocupació dels més joves, hi ha la percepció generalitzada que els fills tenen dificultats per fer-se càrrec dels seus pares quan es fan grans. Hi ha famílies en què les tasques de cura de les persones grans es deleguen per complet a l'Administració, sense assumir la part de responsabilitat que els pertoca. En aquest sentit, destaquen la necessitat de conscienciar i donar més suport als adults pel que fa a les atencions que els grans de la família poden requerir. La gent gran és molt conscient de l'esgotament que poden implicar les tasques de cura; per això, els cuidadors han de rebre suport psicològic i un reconeixement més gran per la seva tasca. Quan l'ingrés a la residència esdevé inevitable, una de les responsabilitats de la família és vetllar perquè el tracte que reben

**“...destaquen la necessitat de conscienciar i donar més suport als adults pel que fa a les atencions que els grans de la família poden requerir.”**



les persones grans sigui l'adequat. També es posa en relleu la importància d'uns horaris de visita flexibles, ja que el suport familiar ha de continuar present quan s'ingressa en una residència, i els familiars no han de sentir que són un destorb.

Dins la família, no solament s'han de considerar les persones grans com a receptors de la cura; també aquestes poden proporcionar protecció a altres membres de la família. Per exemple, les tasques de cura dels néts i la família no solen tenir un reconeixement suficient. Tot i això, sovint se sobrecarrega els avis amb responsabilitats que els impedeixen fer altres coses fora de la família (per exemple, fer activitats que els interessin o trobar-se amb la seva colla), que fa que les seves xarxes de suport es debilitin. Les persones grans destaquen la necessitat de conscienciar els fills adults sobre aquesta realitat i s'encoratja la gent gran a aprendre a preservar part del seu temps lliure i a posar límits a les demandes de la família.

Les persones grans que són cuidades a domicili han comentat que la distància dels fills dificulta la comunicació; eviten expressar els malestars i els problemes perquè tenen la sensació que els fills no

**“...s'encoratja la gent gran a aprendre a preservar part del seu temps lliure i a posar límits a les demandes de la família.”**

hi podran fer res. En canvi, remarquen el valor de tenir uns veïns de confiança amb qui es pugui comptar en cas de necessitat i que puguin accedir al domicili per ajudar-te. També apunten la importància de saber que els voluntaris que reben són persones de confiança.

Les persones que viuen en residències han expressat que valoren les activitats d'altres entitats a la residència que permeten la trobada també amb persones d'altres generacions però lamenten que es doni només en dies puntuals com festivitats assenyalades. Apunten la manca de visites dels familiars i creuen que valdria la pena facilitar-les dedicant una sala a la visita de les famílies i flexibilitzant els horaris dels àpats en cas de tenir visites o d'haver sortit de la residència per passar un dia familiar.

Les persones grans homosexuals han exposat que sovint han perdut el suport familiar i algunes estan en situacions de

## Sabieu que...

- El districte on és més alt l'índex de solitud entre les persones de 65 anys i més és el de Ciutat Vella (32,5%), mentre que el districte en què aquest índex és més baix és el de les Corts (22,4%). (Padró municipals 2010).
- Les persones grans avaluen el seu suport social afectiu (expressar amor, estima i simpatia) amb una mitjana de 84,2 (entre el 0 i el 100), segons l'Enquesta de salut de Barcelona del 2006.
- Reben suport social confidencial, és a dir, tenen alguna persona de confiança amb qui compartir els seus problemes i preocupacions:
  - El 76,7% dels homes i el 75,1% de les dones d'entre 65 i 74 anys
  - El 73,9% dels homes i el 73,5% de les dones d'entre 75 i 84 anys
  - El 68% dels homes i el 63'6% de les dones de més de 84 anys.

patiment i d'aïllament en envellir. Tanmateix, valoren la facilitat que tenen entre elles, generalment, de compartir les seves experiències i lluites.

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre les relacions de suport i ajuda mútua

Als espais de debat de la Convenció s'ha parlat de com fomentar les relacions intergeneracionals dins i fora de la família per tal de salvar les distàncies entre les generacions.

Dins la família, per millorar les relacions intergeneracionals cal fomentar les actituds de respecte i compromís dels fills adults envers els seus pares grans. Informar i assessorar els fills sobre com cuidar i ajudar els seus pares en el procés d'envelliment podria contribuir a aquest objectiu, així com la iniciativa de crear escoles per tal que les persones grans comparteixin les experiències i també apenguin a posar límits en les seves relacions amb els fills i néts.

Fora de la família s'haurien de facilitar els espais de trobada per posar en comú i intercanviar experiències entre joves, adults i gent gran. L'organització d'activitats de lleure al barri juntament amb les entitats de joves i també les activitats periòdiques o puntuals que es fan en els centres cívics poden ser una manera de fomentar el contacte intergeneracional.

En el debat s'expressa que cal el convenciment de les persones grans que —més enllà del que és específic de cada generació— formen part de la societat i volen estar i compartir amb la resta de ciutadans.

A l'espai de treball de la Convenció es planteja també com es pot millorar la identificació i l'atenció de les persones grans soles i prevenir les situacions de soledat. Per exemple: des de les entitats es pot col·laborar en la identificació i l'atenció de les persones grans que viuen soles, es poden crear grups de suport en casals i altres entitats que facin visites i ajudin les persones amb dificultats de mobilitat. Els centres de gent gran poden oferir un suport molt necessari per superar el dol i evitar l'aïllament, per exemple incorporant aquests temes en les activitats que s'hi organitzen. Per prevenir les situacions de soledat no desitjada poden resultar molt útils accions com potenciar l'acolliment de nous usuaris del casal i el seguiment de les persones que, per motius diversos, poden estar en risc d'aïllament o que deixen d'assistir als casals. Però no solament s'ha de pensar en el que es pot fer al casal o als centres de gent gran: també cal sensibilitzar i incloure les famílies i els veïns en aquestes tasques.

En el debat es parla de les possibilitats d'implicar familiars i veïns en la detecció de persones grans soles treballant coordinadament amb els serveis socials. De la necessitat d'implicar voluntaris en l'atenció i l'acompanyament de gent gran sola. S'aprofundeix en com aconseguir un bon acolliment i una bona integració als centres de gent gran on algunes persones també s'hi senten soles.

El Consell Assessor de la Gent Gran també fa referència a les relacions de suport i ajuda mútua en els documents que presenta a la III Convenció. El «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència» recull diversos drets i deures en relació amb les relacions de suport. Fa referència al manteniment de les relacions familiars i d'amistat, i també parla del dret a rebre atenció proveïda per persones amb formació de base

## Sabieu que...

- La font principal de relacions de les persones grans són els familiars que no viuen a la llar, tendència que es veu més accentuada en les dones i a partir dels 75 anys. Segons dades de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de les persones grans de Barcelona del 2009.
- Segons revelen les dades de l'Enquesta de Condicions de vida i hàbits de les persones grans de Barcelona del 2009, la font principal de relacions fora de la llar de les persones grans eren els familiars que no viuen amb ells, tendència que es veia accentuada en les dones i a partir dels 75 anys.

i permanent adequada, tant si es tracta de familiars com de cuidadors no professionals o professionals, i que els familiars que cuiden rebin un suport adequat.

En la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans» es recorda que les persones grans són un actiu de la societat important, que han contribuït amb el seu treball individual i col·lectiu al benestar actual de les nostres famílies i de la ciutadania en general, i que en la situació actual, marcada per una crisi econòmica, ho continuen fent. Ho fan donant suport de tota mena als seus familiars, contribuint com a ciutadans amb els impostos, contribuint com a consumidors i també com a persones voluntàries en gran diversitat de projectes i entitats socials, polítiques i culturals. Remarquen que cal fer un especial reconeixement a les dones grans que han estat treballadores dins i fora de casa, que mai es jubilen del fet de tenir cura dels seus ni de treballar per aconseguir una ciutat millor.

Cal fer, finalment, un reconeixement de la tasca de les entitats sense ànim de lucre que treballen per millorar la qualitat de vida de les persones grans. I molt especialment de totes les persones voluntàries involucrades en els programes i projectes adreçats a les persones grans tant de caràcter social com relacional.

Tanmateix, en aquest document demanen que la planificació i l'impuls des dels serveis socials bàsics compti amb la col·laboració de les entitats que duen a terme accions comunitàries per desenvolupar les mesures necessàries per tal d'evitar l'aïllament i la soledat de les persones grans. També apunten la necessitat d'impulsar programes que fomentin les relacions intergeneracionals i interculturals en els àmbits de ciutat i de districte.

### ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades en la III Convenció «Les Veus de la



Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

En la dimensió de Relacions de suport i ajuda mútua, l'actuació municipal aborda el problema de l'aïllament greu i presenta els criteris per iniciar i sostenir la cooperació entre els veïns i veïnes i l'Administració, uns criteris aplicats amb resultats positius.

Les tres experiències descriuen iniciatives promogudes per grups de persones. «Persones grans, grans persones» aborda la creació de xarxes d'ajuda per a persones grans en situació de solitud, dependència i manca de suport familiar mitjançant la col·laboració entre entitats variades i la formació del voluntariat. A la «Colla cuidadora», el grup promotor format per persones cuidadores construeix un espai d'ajuda mútua permanent. La «Gimnàstica pel benestar» pren l'activitat física com a nexa per crear suport. Es tracta d'experiències demostratives de la varietat de formes que adopten les iniciatives de suport i ajuda mútua.



## La coresponsabilitat en la detecció i atenció de persones grans soles

La malaurada coincidència de situacions crítiques de persones grans soles durant un curt termini de temps ens va fer ser conscients que tant en l'atenció a les necessitats com en la convivència veïnal hi havia indicadors d'alarma molt potents. La realitat de la mort d'una persona a Gràcia, amb el desconeixement tant dels serveis d'atenció com dels veïns i veïnes més pròxims, manifesta que s'ha d'establir algun mecanisme que compensi aquest aïllament urbà, especialment cruel amb les persones grans.

Aquest és el plantejament, tal com explica Josep M. Raya, que fonamenta la reflexió, el disseny i l'execució del projecte de detecció del risc i d'implicació veïnal en la seva solució, amb una conclusió: només a partir de la coresponsabilitat entre les persones que conformen l'entorn més immediat de les persones grans que viuen soles i l'Administració podem donar resposta. Els primers, amb l'atenció sobre els seus veïns i veïnes, d'aquí el nom del projecte, Radars; l'Administració, amb els dispositius dissenyats i preparats per intervenir. Sense la participació voluntària res no seria possible.

Un altre element que cal tenir present és que s'ha de fugir de la burocratització, mantenir l'esperit antic de solidaritat veïnal, de col·laboració amb les persones més properes, d'interès per allò que pateixen i gaudeixen les persones que ens envolten. Aquest esperit és el que pot fer que projectes com aquest siguin sostenibles.

## Persones grans, grans persones

Aquest projecte té diverses entitats promotores, com casals, centres cívics, Caritas, diverses parròquies, centres de dia i associacions de veïns. Josep Muniente i Marifé Molano expliquen que els objectius



principals que busquen aquestes entitats a través d'aquest projecte és la millora de les condicions de vida de les persones grans del barri que estiguin en situació d'exclusió social i familiar, i la creació de mecanismes d'intervenció de les entitats per potenciar el voluntariat i establir una xarxa d'ajuda per donar suport a aquells que ho necessitin.

La forma de dur-ho a terme és mitjançant la formació del voluntariat a partir de xerrades per tal que, entre altres coses, es puguin detectar els casos de necessitat; una vegada s'han detectat aquests casos, les entitats es reuneixen, determinen el tipus d'ajuda que necessita la persona i localitzen els recursos que poden oferir per pal·liar la situació d'exclusió que pateix la persona. Les persones destinatàries d'aquesta ajuda solen ser persones grans en situació de solitud, dependència i manca de suport familiar.

### **La «Colla cuidadora» (Xarxa de Grups de Cuidadors)**

Aquesta experiència l'han portat endavant les mateixes persones cuidadores, amb el suport de l'Institut Municipal de Serveis Socials (Centre de Serveis Socials –CSS– Antiga Esquerra, CSS Dreta, CSS Fort Pienc), i les àrees bàsiques de salut Via Roma i Casanovas.

La «Colla cuidadora» és un grup permanent i obert al qual es van incorporant, en funció de les seves necessitats i el seu propi interès personal, persones que fan de cuidadores. Lídia Mas i Eduard Gràcia descriuen que aquest grup pretén cobrir la necessitat de suport, de reflexió i d'aprenentatge que poden tenir aquestes persones. A la vegada, funciona com a espai d'autocura en el qual es busca ajudar a descobrir i legitimar la necessitat de gaudir, de lleure i de descans.

D'altra banda, també té la voluntat de difondre la problemàtica en què es troben els cuidadors i cuidadores, actuar com a sensibilitzadors cap a persones que pateixen la mateixa situació i reivindicar més mesures de suport.

Aquesta voluntat es fa tangible a través de reunions en les quals es treballen tècniques com dinàmiques de grup, sessions d'informació, de reflexió, de debat, d'ajuda mútua i autoajuda, tècniques de relaxació, sortides lúdiques i culturals, etc.

En línia amb aquesta iniciativa, els centres de serveis socials desenvolupen projectes d'atenció grupal per tal de donar suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència, tenint especial cura dels aspectes emocionals i psicològics; en fer-ho concreten la prioritat d'atendre les

### **Sabieu que...**

- Les dones declaren haver rebut més ajuda per part dels fills (47,3%) que per part de la parella, mentre que els homes expressen rebre més ajuda de la parella (52,3%).
- Hi ha plans i projectes comunitaris que promouen la col·laboració i ajuda entre els veïns i també destinats a facilitar suport a persones grans i molt grans que estan soles.
- Els centres de Serveis Socials desenvolupen projectes d'atenció grupal que donen suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència, tenint especial cura dels aspectes emocionals i psicològics que incideixen en aquestes persones.

famílies en aquelles funcions, situacions i fases del cicle familiar de més vulnerabilitat, sobrecàrrega o crisi.

Sovint, els centres de serveis socials organitzen aquestes actuacions conjuntament amb altres serveis, de salut sobretot, o entitats d'iniciativa social que treballen al territori i comparteixen els mateixos objectius. Moltes vegades, hi ha grups de suport bàsic que van més enllà de les activitats i el calendari previst, aleshores els participants s'organitzen, amb el suport dels professionals, en projectes de continuïtat, com és el cas de la «Colla cuidadora», o en grups d'ajuda mútua, que incorporen objectius d'abast comunitari com la difusió i la sensibilització.

### **Gimnàstica per al benestar**

Aquest projecte, a partir de dos tallers d'estiraments i relaxació i un de psicomotricitat per a majors de 75 anys, indueix els assistents al moviment corporal de manera correctiva i a la participació en la vida del Casal de Can Castelló, entitat promotora. Olga Palau exposa que el projecte es



remunta al 1996 i fins al 2010 s'ha ampliat, amb tres tallers de 50 minuts.

La gimnàstica per al benestar pretén acompanyar les persones dotant-les d'eines per gaudir d'una qualitat de vida millor, treballar el moviment corporal sense dificultat, esforç ni perill de lesions, donar una atenció personalitzada als assistents i convidar-los a participar en les activitats de dinamització del casal i a continuar formant-se als diferents tallers.

## **■ Conclusions i propostes de futur**

Les persones grans han contribuït en el passat amb el seu treball individual i col·lectiu al benestar actual de les seves famílies i de la ciutadania en general, i en el present ho continuen fent donant suports de tota mena als seus familiars o al seu entorn.

És obligat reconèixer en aquest sentit l'altíssim nivell de les activitats, projectes i entitats de voluntariat que actuen a la ciutat. El suport i la cura diària de les persones, però, no es pot vertebrar només en l'entorn familiar, de voluntariat o d'amistat. Hi ha una xarxa de recursos i serveis públics i comunitaris que donen suport a les persones grans en situació de vulnerabilitat.

Els espais de relació com els casals, les entitats, els grups d'amistat i les activitats són els puntals per a un envelliment actiu i satisfactori, i una veritable xarxa de suport i ajuda mútua. Les administracions públiques els han de veure com una inversió en qualitat de vida per a les persones grans i per al conjunt de la comunitat, a la vegada que com a espais de prevenció, tant de la salut com de problemàtiques socials.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions per desenvolupar:

- Crear una oferta d'activitats i projectes variada que esdevingui atractiva considerant la diversitat que caracteritza les persones grans, basada en la constatació que «les persones donen i reben», una oferta orientada a afavorir en els centres les relacions entre les persones i també el suport i l'ajuda mútua.

- Animar que «coneguem les persones grans que viuen soles a prop nostre», per tal d'atendre-les, acompanyar-les i evitar l'aïllament social a través d'accions comunitàries que impliquin el veïnat, els professionals, l'entorn més proper.

- Donar a conèixer les experiències molt positives que s'estan duent a terme per fomentar les relacions inter-

generacionals, amb la creació d'espais de trobada entre nens, joves, adults i persones grans. «Salvar les distàncies entre les generacions» fomentant que s'estenguin per la ciutat aquest tipus d'experiències. És crucial que estiguem convençuts que més enllà de les generacions tots som persones.

- Treballar per l'increment del reconeixement de la tasca que fan cuidadores i cuidadors i donar-los també el suport relacional i emocional que necessiten.

- Promoure que els plans i les accions comunitàries siguin una oportunitat per a la participació activa de les persones grans en xarxes d'intercanvi i xarxes d'ajuda mútua

# Respecte, desigualtats i condicions d'inclusió



## Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

### ■ Inclusió de la gent gran

En la dimensió *Respecte, desigualtats i condicions d'inclusió*, les persones grans han parlat de la discriminació que pateix la gent gran. La discriminació comença a aparèixer sobretot a partir de la jubilació perquè sovint es pensa que una persona que no produeix en el mercat de treball es converteix en una persona inútil. Algunes persones grans diuen que hi ha gent gran que se sent exclosa de la societat per culpa de com és tractada pels altres; també hi ha persones que alerten que els prejudicis són presents tant en les altres persones com en la mateixa gent gran. Els prejudicis fan que les persones grans s'autolimitin i no reconguin les seves capacitats i la seva vàlua. Durant el procés participatiu

**“Els prejudicis fan que les persones grans s'autolimitin i no reconguin les seves capacitats i la seva vàlua. Durant el procés participatiu també s'han assenyalat el proteccionisme i el paternalisme envers les persones grans com una barrera important per al ple desenvolupament personal.”**

també s'han assenyalat el proteccionisme i el paternalisme envers les persones grans com una barrera important per al ple desenvolupament personal.

En els fòrums s'ha destacat la necessitat que la gent gran prengui més consciència dels seus drets i els defensi; per això consideren que cada persona gran ha d'autoreivindicar les capacitats que té. Reconeixen que hi ha maneres de millorar la imatge social de la gent gran i que cal demostrar que es tracta d'un col·lectiu molt divers.

Les persones grans han detectat que la participació social és un factor d'inclusió molt important, ja que facilita la integració en la vida de la ciutat. Tanmateix, els valors de la societat actual són molt individualistes, i això dificulta que la gent s'anima a participar. Per això pensen que cal «posar les coses fàcils» per aconseguir millorar la xifra de participació de la gent gran. A més, les persones grans que participen senten que tenen poca influència en els àmbits institucionals i polítics (Administració, partits) i manifesten que les seves demandes sovint reben poca atenció. També s'ha posat en relleu les diferències entre homes i dones grans quan es tracta d'assumir responsabilitats en els òrgans de direcció de les associacions: les juntes estan formades majoritàriament per homes, mentre que són dones les qui acostumen a vincular-se més amb projectes de participació.

Les persones grans també han parlat de la inclusió des d'una perspectiva intergeneracional. En general, perceben una infravaloració mútua entre joves i grans, a



causa de prejudicis que minven la cohesió i les relacions intergeneracionals. Consideren que l'adaptació entre generacions ha de ser recíproca, començant per la família i estenent-se progressivament a altres entorns (per exemple, a les associacions i als centres cívics).

Alguns professionals apunten la necessitat de treballar contra la imatge estereotipada que té sovint la gent gran dels joves, per exemple promocionant espais socioculturals on les persones hi participin pels seus interessos i no per la seva edat, com succeeix a diferents tipus d'activitats que es duen a terme als centres cívics.

## ■ El respecte en àmbits específics

Les persones grans, en parlar de respecte i inclusió, també han parlat atenció a alguns àmbits on la discriminació envers la gent gran es fa més patent.

Als serveis de salut i als serveis socials la gent gran també s'ha sentit discriminada. Alguns metges infravaloren els símptomes o el patiment que les persones grans descriuen. Per exemple, és freqüent que no tinguin tant en compte les seves necessitats d'atenció psicològica.

Als espais públics, s'ha assenyalat l'actitud cívica com una de les condicions indispensables per garantir el respecte entre les persones. De vegades, l'incivisme pot arribar a limitar la qualitat de vida de les persones grans, com és el cas dels ciclistes que utilitzen les voreres per circular o les persones que no respecten els seients reservats en el transport públic. La gent gran assenjala que més seguretat al carrer ajudaria a pal·liar aquests problemes, però també assumeix que són les mateixes persones les que, quan detecten una situació de manca de respecte, haurien d'intervenir-hi.

Professionals i persones grans diuen que s'hauria de donar valor al paper educador dels avis envers els nétos dins la família i a l'escola amb la finalitat de reduir la manca de civisme. Alguns afegeixen també que es podria crear la figura d'un agent cívic que fomentés el bon ús i el respecte entre els usuaris del transport públic. Sovint les persones grans subratllen la importància de promoure valors de civisme com un objectiu per a la millora de la qualitat de vida de totes les persones.

Els mitjans de comunicació també s'han identificat com una font de discriminació molt important, a causa de la imatge de la vellesa que projecten. D'una banda, els continguts normalment van dirigits al públic jove i, de l'altra, el vocabulari emprat per referir-se a les persones grans és sovint irrespectuós. No es dona espai o aquest és molt reduït per parlar dels temes que interessin o preocupen la gent gran i, quan es parla de la gent gran és freqüent que se'n projectin imatges negatives i estereotipades (mort, passivitat, tradició com a expressió de caducitat) o idealitzades i



...perceben una infravaloració mútua entre joves i grans, a causa de prejudicis que minven la cohesió i les relacions intergeneracionals.

**“Les persones grans es defineixen com un conjunt heterogeni i consideren que els mitjans de comunicació no els presenten amb la diversitat que els caracteritza.”**

tòpiques (viatges, temps lliure). Les persones grans es defineixen com un conjunt heterogeni i consideren que els mitjans de comunicació no els presenten amb la diversitat que els caracteritza. Subratllen que la influència dels mitjans de comunicació en l'opinió pública és molt gran i, per tant, se'ls hauria d'exigir més rigor i control sobre la informació que transmeten. A més, consideren molt necessari impulsar més programes dirigits per gent gran i amb continguts per a gent gran.

Professionals i persones grans han plantejat la importància de treballar conjuntament per tal que la televisió ofereixi programes que fomentin el respecte entre les persones enlloc de continguts grollers. Alguns professionals apunten com a proposta crear premis per a pel·lícules i documentals de temàtica de gent gran en aquesta línia.

En tractar del respecte i la manca de respecte, la gent gran ha parlat molt de l'entorn familiar. Les persones grans detecten moltes situacions quotidianes que són formes subtils de discriminació. Una de les més esmentades és l'abús i la sobrecàrrega familiar dels avis en la cura dels néts, una tasca molt important però poc reconeguda pels pares i mares i per les escoles. Una altra forma de discriminació esmentada: quan la família menysté les decisions que la persona gran pren sobre la seva pròpia vida, com ara el control sobre els diners o respectar on vol viure la persona. Finalment, als fòrums s'ha mostrat una especial sensibilitat pel que fa a les situacions d'abús i maltractament

envers les persones grans, tant des de la mateixa família com per part dels cuidadors professionals. S'ha remarcat la importància de la denúncia com a mecanisme per combatre aquest problema. Tot i això, les persones grans reconeixen les dificultats que suposa prendre la decisió de denunciar, ja que el maltractament és un tema tabú i sol quedar en la intimitat. Per aquesta raó, destaquen la importància de detectar aquestes situacions a través d'un control més rigorós i d'una més gran sensibilització social. Aquest control ha de provenir tant de les institucions i dels serveis, com ara els d'atenció domiciliària i teleassistència, com de les xarxes socials de la persona (per exemple, els veïns). L'augment dels projectes comunitaris i de les vies de cooperació entre entitats i grups i persones en els diferents barris pot facilitar tant la sensibilització com el control sobre les situacions d'abús, negligència i maltractament.

## ■ **Condicions de risc d'exclusió social**

Les persones grans també han fet referència a les diferents condicions socials que poden fer augmentar els riscos d'exclusió social. La gent gran reconeix que sovint hi ha un cert rebuig envers les persones procedents d'altres cultures, per exemple quan es fan patents diferents estils de vida que poden ocasionar problemes de convivència. Tanmateix, les persones grans identifiquen que tots els col·lectius

**“L'augment dels projectes comunitaris i de les vies de cooperació entre entitats i grups i persones en els diferents barris pot facilitar tant la sensibilització com el control sobre les situacions d'abús, negligència i maltractament.”**

## Sabieu que...

- El 54% de les persones grans declaren que tenen recursos suficients per arribar a final de mes, el 26% expressava tenir alguna dificultat i l'11,3% declara tenir moltes dificultats, mentre que un 8,7% afirma poder arribar folgadamente a final de mes, segons les dades de Barcelona de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya del 2006.
- Les estadístiques de l'IDESCAT situen el llindar de risc de pobresa per una persona en 8.992 euros anuals i totes les pensions mínimes de caràcter individual de l'any 2011 tenen quanties inferiors al llindar de risc de pobresa de l'any 2009.

d'immigrants no són iguals entre ells, i que amb alguns la convivència pot resultar especialment fàcil. Per exemple, hi ha persones que procedeixen d'una altra cultura on es respecta més les persones grans que en la nostra societat. Les persones grans s'han mostrat interessades en activitats que ajudin a trencar les barreres interculturals i a promoure un acostament entre els ciutadans locals i les persones nouvingudes.

Entre d'altres, els professionals denoten que cal treballar contra les visions negatives que té sovint la gent gran sobre la immigració.

Les persones grans també han reconegut l'homosexualitat com un factor de risc d'exclusió. Assumeixen que, a causa de l'educació que han rebut i de l'estigmatització que hi havia envers tot allò relacionat amb la sexualitat, la gent gran sovint té dificultats per reconèixer i acceptar la diversitat sexual. També fan referència a les persones grans homosexuals que han hagut de viure la seva sexualitat d'una manera oculta per evitar ser rebutjades. Tanmateix, creuen que si es treballa més aquest tema, les actituds de la gent gran poden ser més obertes.

Homes i dones grans homosexuals han manifestat que, tot i els avanços aconse-

guits, cal continuar fent camí per a la normalització de la imatge de l'homosexualitat i la integració real. Denuncien que les situacions de discriminació i d'homofòbia amb insults i també amb agressions continuen succeint a la ciutat tant en l'espai públic com en les famílies i en les residències. Creuen que cal més suport institucional contra el maltractament que reben així com potenciar la formació i preparació dels professionals i centres que atenen la gent gran per sensibilitzar-los sobre el respecte, com ja s'ha començat a fer puntualment. També diuen que s'haurien de donar a conèixer més àmpliament les activitats que es fan i també difondre més en els mitjans les conquestes socials dels homosexuals en altres països. Recorden que cal tenir present que les mateixes persones grans homosexuals són qui participen i ajuden a modificar la imatge social que se'n té. L'educació sexual i afectiva a les escoles és clau per millorar la situació des de les noves generacions.

Lamenten que a través de determinats discursos religiosos es generi una imatge errònia i negativa de l'homosexualitat. Afegeixen que els mitjans de comunicació cada cop són més favorables a treure a la llum el tema de l'homosexualitat en tota la seva complexitat. I creuen que val la pena aprofitar els documentals com a eina per donar a conèixer i apropar realitats més

desconegudes entre les persones grans com per exemple la de les persones grans homosexuals.

Finalment, apunten la necessitat de treballar per tal que els casals incloguin l'heterogeneïtat de les persones grans sense fer discriminacions per exemple pel fet de tenir limitacions funcionals o per l'orientació sexual. Celebren en aquest sentit l'acció dels cinefòrums promoguda per l'Ajuntament i duta terme per persones grans dels casals per tractar sobre l'homosexualitat als casals i consideren que cal estendre-la per tota la ciutat.

Les limitacions funcionals, la dependència i les malalties també s'identifiquen com condicions socials que poden excloure la persona del seu entorn. Per aquesta raó, s'assenyala el gran avenç que va suposar l'aprovació de la Llei de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència. La gent gran també ha destacat la rellevància que poden tenir les associacions de suport per a malalts i familiars per combatre l'exclusió social de les persones grans en aquestes situacions.

En les entrevistes amb persones grans del poble gitano aquestes han comentat que hi ha conflictes entre gitanos i païos a la ciutat i que sovint es donen als hospitals. Denoten la presència de prejudicis per ambdues parts com un factor clau que cal combatre. Creuen que podria ser útil la figura d'un mediador en aquests tipus de casos.

**“...apunten la necessitat de treballar per tal que els casals incloguin l'heterogeneïtat de les persones grans sense fer discriminacions per exemple pel fet de tenir limitacions funcionals o per l'orientació sexual.”**

Molta gent gran s'ha mostrat preocupada pel problema de la soledat i l'aïllament social, especialment perquè amb el pas dels anys es perden les xarxes de suport i amistat. Creuen que les administracions haurien de prendre més responsabilitat per fer front a aquest problema. Tot i això, també reconeixen que els veïns i els centres de gent gran poden tenir un paper molt important per evitar la soledat.

Finalment, als fòrums s'ha parlat de la pobresa com un problema que afecta i discrimina moltes persones grans. Les pensions baixes i la manca de recursos econòmics poden ser un factor molt important d'aïllament: el transport, les activitats per a gent gran, les activitats culturals, els medicaments... pràcticament tot té un preu que, per a molta gent gran, pot resultar limitador. Els ajuts econòmics i els descomptes són una ajuda útil, però de vegades desaprofitada, ja que sovint les persones amb pocs recursos senten vergonya de donar a conèixer la seva situació.

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre el respecte, les desigualtats i les condicions d'inclusió

A l'espai de treball de la Convenció dedicat a aquesta dimensió es va parlar de com millorar el respecte envers les persones grans lluitant contra els prejudicis sobre l'envelliment, prenent com a idea-força el missatge que cal «Autoreivindicar-se contra els prejudicis». Algunes persones grans mostren orgulloses els seus sabers, les seves habilitats i competències per afrontar els prejudicis. En canvi, per a d'altres el pes dels prejudicis les condueix



a oblidar les seves capacitats. En el debat es va plantejar quines accions es podrien impulsar perquè les persones grans es reconeguin com a persones capaces. La participació en entitats, en projectes o en òrgans que no són exclusius de la gent gran pot ser també un camí per millorar el respecte i fomentar la cohesió entre generacions. Es va apuntar la importància de començar dins de la mateixa família per canviar els prejudicis sobre l'envelliment. També la iniciativa de parlar de la vellesa a les escoles convidant la gent gran a compartir la seva experiència d'envellir amb nens i nenes; és una de les pràctiques que es fan en alguns centres de Barcelona i és palès que contribueixen a aquesta finalitat. També es va plantejar la necessitat que les mateixes persones grans, quan sentin que se les està tractant de manera discriminatòria, despectiva, mostressin el seu desacord davant de les organitzacions en defensa del col·lectiu de gent gran.

Tanmateix a l'espai de treball de la Convenció es va debatre sobre les maneres per lluitar contra el maltractament de les persones grans, entenent que «Evitar el maltractament ens pertoca a tots». A partir de l'acord sobre la rellevància de la sensibilització es planteja com es pot promoure la implicació i la responsabilitat de les persones del nostre entorn. En aquesta direcció es formulen iniciatives com la creació de grups que treballin el tema als centres de gent gran per tal de: proporcionar informació sobre com prevenir l'abús, detectar els casos de maltractament i donar suport en els processos de denúncia. En el debat es va parlar de la importància que s'ofereixi informació clara sobre quins mecanismes hi ha disponibles dins de l'Administració i com accedir-hi. Es va suggerir posar en marxa un número de telèfon per tal que les persones grans maltractades i les persones del seu entorn que detectin la situació es puguin informar i fer la denúncia de la manera més senzilla possible.

D'altra banda, els documents que presenta el Consell Assessor de la Gent Gran a la III Convenció fan múltiples referències a la qüestió del respecte, les desigualtats i les condicions d'inclusió de les persones grans.

El «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència» recull diversos drets i deures en relació amb el respecte i les condicions d'inclusió. Fa referència al dret de les persones grans a l'autonomia de decisió i a continuar sent reconegudes, al llarg de tota la vellesa, com a ciutadans i ciutadanes de ple dret amb total respecte a la seva dignitat i intimitat; al dret a ser protegides de qualsevol forma d'abús, violència o maltractament en els àmbits familiar, públic, assistencial i per part de les administracions públiques, i al dret a uns ingressos suficients, així com a mantenir la gestió del seu patrimoni i de les seves rendes.

En la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans», el Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona fa referència a la necessitat de vetllar, conjuntament amb les entitats de gent gran de la ciutat, per l'acompliment de l'article 18 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006, que diu: «Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractaments, sense que puguin ésser discriminades a causa de l'edat».

Finalment, el Consell Assessor de la Gent Gran també ha elaborat el document «Recomanacions sobre el tractament i la participació de la gent gran en els mitjans de comunicació». En aquest document s'analitza que els mitjans de comunicació contribueixen a l'estigmatització i fomenten els estereotips negatius de les persones grans, especialment els vinculats a les situacions de dependència. Actualment els mitjans no transmeten una imatge fidel a

la diversitat de realitats socials i vitals. A més, el Consell exposa que, malgrat que les persones grans estan presents com a públic de molts programes de televisió, encara tenen poca presència i participació activa en els mitjans de comunicació.

Davant d'aquesta realitat, en el document es demana als mitjans de comunicació més responsabilitat sobre la imatge social de la gent gran que emeten: que facin visible la pluralitat de les persones grans, que evitin el llenguatge paternalista, discriminatori i/o pejoratiu envers la gent gran, que tinguin cura de protegir el dret a la intimitat, a la imatge i a la dignitat de les persones grans (especialment les més vulnerables), que evitin reforçar els estereotips que relacionen la joventut com un atribut positiu i la vellesa com un atribut negatiu, que mostrin el paper actiu que tenen les persones grans en la cura de les seves famílies —com a cuidadores o com a suport econòmic—, i que facin visible la participació de la gent gran en la vida social i cívica dels barris. A més, el Consell demana als mitjans de comunicació que incorporin als seus espais persones grans, sigui a títol individual i/o en representació de les entitats de gent gran, i els donin veu i presència; es demana que es donin més oportunitats a les persones grans a participar en els programes i debats genèrics, així com també ho fan la resta de ciutadans.

El Consell Assessor de la Gent Gran es compromet a fer arribar totes aquestes demandes al Col·legi de Periodistes i als mitjans de comunicació, recomana iniciar una línia de treball de detecció de bones i males pràctiques en els mitjans de comunicació, i insta les entitats de persones grans a convertir-se en agents actius de comunicació. Al document s'exposen algunes idees sobre com començar a treballar-ho, tant individualment com des de les entitats: crear grups de treball per fer seguiment de la imatge de la gent gran als diferents mitjans de comunicació, utilitzar

els canals establerts pels mateixos mitjans per denunciar aquelles situacions que es considerin una mala pràctica (defensor de l'audiència, cartes del director, etc.), fer difusió de les bones pràctiques comunicatives relacionades amb la gent gran, tenir una actitud activa cap als mitjans de comunicació i oferir-se per participar-hi, són algunes de les maneres que el Consell proposa per augmentar la incidència de les persones grans sobre els mitjans de comunicació. D'altra banda, també s'insisteix en la necessitat que la gent gran aprofundeixi en el coneixement de les opcions de comunicació que permeten les noves tecnologies en comunicació (TIC); d'aquesta manera, les persones grans podran esdevenir emissores d'informació mitjançant les noves tecnologies, utilitzant xarxes socials com Facebook o Twitter, o creant webs i blocs actualitzats per donar a conèixer les accions de les entitats de gent gran i les aportacions a la societat de les persones grans.

## ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades en la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

A la dimensió de respecte, desigualtats i condicions d'inclusió, l'actuació municipal presentada és l'«Estratègia antirumors de Barcelona». Aquesta actuació mostra una manera de fer dirigida a desmuntar els rumors que, nascuda al Pla d'Interculturalitat, esdevé un exemple d'eines. En aquest cas es tracta d'un instrument útil per evitar la distorsió que els rumors produeixen amb



els subsegüents efectes negatius per a la inclusió social, una eina que es pot reforçar amb altres iniciatives en els entorns de reunió i participació.

Les experiències presentades aborden tres temes que han suscitat l'interès reiterat al llarg del procés participatiu. L'experiència «Homosexualitat i gent gran» mostra la implicació de les persones grans que des de diferents casals han treballat per promoure que es pugui parlar de l'homosexualitat i es respecti. El maltractament és el tema que treballa el projecte Daphne i ens mostra la capacitat d'aportació de les entitats de gent gran al costat d'altres associacions, federacions i entitats. La tercera experiència, «Tots tenim una família», presenta una mostra d'interacció entre joves i grans orientada a l'aprenentatge recíproc. Són exemples de diferents perspectives envers el respecte, les desigualtats i la inclusió.

### **Estratègia Antirumors de Barcelona: els rumors sobre la diversitat cultural que cal desmuntar**

Les relacions entre les persones estan travessades per les imatges que uns ens fem dels altres. Sovint quan les persones no es coneixen entre elles es produeixen imatges distorsionades que acostumen

a circular en forma de rumors. Carolina Astudillo explica que sobre les persones estrangeres que viuen a Barcelona circulen rumors especialment relacionats amb la utilització dels serveis; les imatges «es queden totes les ajudes» o «col·lapsen els CAP i serveis sanitaris» són una mostra d'aquells rumors ja que de fet només un 5,3% d'estrangers van ser usuaris dels serveis socials l'any 2009, i la despesa sanitària de la població estrangera, un 13% del total d'habitants de Catalunya, representava el 4,3 % del pressupost total (Departament de Salut de la Generalitat).

Per desmuntar-los, el Pla Barcelona Interculturalitat ha posat en marxa l'Estratègia Antirumors, que ofereix formació antirumors gratuïta i es basa en el treball de la Xarxa BCN Antirumors, en la qual participen més de 125 entitats i mitjans de comunicació que disposen de diferents instruments: el *Manual per combatre rumors i estereotips sobre diversitat cultural a Barcelona* i materials variats com vídeos, díptics, còmic, a més de la web [www.bcn.cat/antirumors](http://www.bcn.cat/antirumors).

L'Estratègia Antirumors és una mostra d'actuacions a favor de la convivència.

De fet, la convivència entre els ciutadans està al cor de moltes i variades actuacions municipals, algunes àmpliament conegudes per les persones grans. Aquest és el cas dels centres cívics, les biblioteques o l'acció comunitària.

Moltes persones grans participen en els centres cívics, equipaments que, des de cada barri, treballen amb la ciutadania per facilitar la convivència i la creativitat. Des de fa trenta anys aquests centres estan oberts sempre a tothom, acullen projectes de valor cívic i faciliten accions i serveis per a una vida més rica i plural des de la cultura com a sentit compartit. La participació de les persones grans pren formes variades: assistint a activitats u organitzant-les, col·laborant com a volun-



taris en la seva realització o representant associacions i grups com a portadors de projectes que, nascuts en aquells grups i associacions, es duen a terme a l'espai del centre cívic i d'aquesta manera, sovint, aconseguixen la implicació de més persones. El grup de persones grans és usuari de les biblioteques i participa en els seus programes tant a l'espai físic de la biblioteca com apropant la biblioteca a casa través d'iniciatives que disposen de voluntaris entre els quals hi ha persones grans. Es tracta d'actuacions expressives d'objectius que defineixen el Projecte Educatiu de Ciutat: faciliten la participació de tothom i les relacions intergeneracionals i ofereixen una oferta de lleure creatiu adient per a totes les edats.

La convivència també és al nucli de les accions comunitàries. Són accions que es plantegen com a motor de transformació per aconseguir territoris i comunitats més inclusives, i la construcció dels canvis es basa en processos de protagonisme col·lectiu, tot reconeixent les capacitats relacionals i constructives dels ciutadans i ciutadanes.

En aquesta direcció, és pertinent esmentar els premis als mitjans de comunicació que el Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona atorga anualment com a reconeixement al bon tractament de la in-

formació relacionada amb temes socials. Aquest 2011 han arribat a la 18a edició.

### L'homosexualitat i la gent gran

Aquesta experiència forma part del projecte europeu AHEAD, dirigit a combatre la discriminació per raons d'orientació sexual. Promogut per la Regidoria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha dut a terme en dos casals de l'Eixample i Ciutat Vella. En aquest projecte també hi han participat l'Institut de l'Envel·liment de la UAB en les tasques de coordinació de la intervenció local, i l'Institut de Govern i Polítiques Públiques de la UAB, com a coordinació científica del projecte europeu.

Catorze persones grans de casals de Ciutat Vella i l'Eixample van constituir un grup motor sobre l'homosexualitat i la gent gran, sota la coordinació del l'Institut de l'Envel·liment de la UAB. Montserrat Canals explica que tenien com objectius: 1) generar activitats i espais per parlar obertament de la homosexualitat, 2) sensibilitzar el públic sobre la temàtica de l'homosexualitat, 3) contribuir a acabar amb els tabús, i 4) facilitar la normalització i la dignificació de la persona i de la societat, en busca de la igualtat, l'acceptació i el respecte, lluny de la discriminació i la segregació.

Aquest grup va celebrar tres reunions al mes de juliol de 2010, al llarg de les quals es va exhibir i comentar el documental *Salir del armario a los 60* (de "Documentos TV" de TVE2 dirigit per Ana Isabel Muñoz) Així mateix, durant aquestes reunions, es va debatre la possibilitat d'organitzar als casals respectius un cinefòrum basat en aquest documental.

A partir de les aportacions de les reunions del grup motor i de les pautes de treball elaborades per l'Institut de l'Envel·liment, es van organitzar dos cinefòrums als casals de gent gran Josep Tarradellas i Pati Llimona de Ciutat Vella, que van tenir un gran èxit d'assistència i de participació als debats.





## Sabieu que...

- Del total de persones que van immigrar l'any 2009, el 3'6% tenien més de 65 anys, de les quals el 49,3% provenien d'altres llocs de Catalunya, el 30,4% d'altres llocs de l'Estat i el 20,3% de l'estranger.
- Les persones grans han valorat positivament l'augment de la diversitat sociocultural a la ciutat per l'aportació econòmica i l'augment de la taxa de natalitat. A més, els serveis de cura que proporcionen alguns col·lectius d'immigrants són importants per a les persones grans que els reben i valorats per aquests de forma positiva, segons el Pla Barcelona Interculturalitat.

A través del projecte AHEAD també s'han dut a terme altres actuacions destinades a sensibilitzar i formar cuidadors professionals que treballen en centres residencials i en serveis d'atenció domiciliària per prevenir actituds homofòbiques.

### **Projecte Daphne. Investigació sobre el maltractament econòmic i financer de les persones grans**

Aquesta experiència ha estat promoguda per la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (FATEC), amb el suport de la FIAPA-Europa (Federació Internacional d'Associacions de Gent Gran).

Segons ha explicat la Montserrat Sarri, Daphne II és un programa de la Unió Europea que té l'objectiu d'aprofundir en la investigació sobre el maltractament econòmic i financer de les persones grans. D'una banda, a partir d'una mostra representativa de persones grans víctimes de maltractaments, aconsegueix dades quantitatives sobre els maltractaments econòmicofinancers que rep aquest col·lectiu. D'altra banda, obté dades qualitatives mitjançant la consulta a experts sobre la problemàtica dels maltractaments. Amb tot, la intenció és determinar els factors de vulnerabilitat i de risc de maltractaments o abusos financers en les persones grans.

Per assolir aquests objectius, a cada país es va fer un informe inicial sobre la situació general i actual dels maltractaments a les persones grans, es va dur a terme una en-

questa a 1.000 persones de la seva població i es van entrevistar professionals. L'informe final per a la Comissió Europea inclou l'anàlisi de les disfuncions en les legislacions existents i propostes de reformes.

### **Jornada intergeneracional: tots tenim una família**

Les entitats que han promogut aquest projecte i hi han participat són el Consell de la Gent Gran del Districte d'Horta-Guinardó, l'Institut Narcís Monturiol i els casals municipals de gent gran d'Horta, el Baix Guinardó i la Vall d'Hebron.

Aquesta activitat neix de la necessitat de crear un espai d'intercanvi d'experiències vitals entre dues generacions, les persones grans i els joves, perquè aprenguin les unes de les altres i busquin similituds intergeneracionals. Marta Borrell i Ventura Lázaro exposen que cada any prenen una qüestió d'interès per als dos col·lectius amb què es treballa; l'any 2009 es va treballar el tema «L'amor no té edat». Aquest any el fil conductor de l'intercanvi ha estat la família, ja que és un vincle o estructura present al llarg de tota la vida.

El projecte fomenta la participació activa i la implicació de tots els participants en la Jornada. Així, s'estableix un pont de comunicació entre dues generacions mitjançant la creació d'un espai d'expressió lliure on intercanviar experiències, opinions i valors entre persones grans i adolescents.

## ■ Conclusions i propostes de futur

Les persones grans han de ser més visibles i reconegudes socialment per la seva contribució com a ciutadans en el passat i en el present. S'han de fer valdre i no tenir actituds passives. Han d'estar convençuts per mantenir una actitud oberta, participativa i amb disposició per aprendre.

Les persones grans tenen moltes coses a ensenyar i compartir però també poden aprendre molt dels seus conciutadans i conciutadanes. Els projectes i programes intergeneracionals són una bona eina per enfortir els llaços de solidaritat i cohesió social entre generacions.

La preocupació sobre la imatge social negativa de les persones grans no es limita als mitjans de comunicació però sí que és on es fa més evident. Aquesta imatge negativa afavoreix la discriminació que pateixen les persones grans en serveis diversos i en espais variats, públics i privats.

El Consell Assessor de la Gent Gran sempre ha mostrat la seva preocupació per les situacions de vulnerabilitat social que afecten les persones grans. La pobresa, la malaltia, la dependència, la solitud o l'homosexualitat són avui condicions afavoridores d'exclusió social.

La «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans», el «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència», i les «Recomanacions sobre el tractament i la participació de la gent gran en els mitjans de comunicació» són tres mostres clares i contundents de la preocupació i el compromís del Consell Assessor.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions per desenvolupar:

- Orientar les iniciatives de l'any 2012 com l'Any Europeu de l'Envel·liment Actiu i les Relacions Intergeneracionals en la direcció d'impulsar espais innovadors de diàleg i relació entre les generacions, i també iniciatives dirigides a lluitar contra les imatges negatives, els prejudicis i la discriminació envers les persones grans, amb especial atenció a aquelles persones grans que viuen situacions de risc d'exclusió.

- Defensar la necessitat d'«Autoreivindicar-se contra els prejudicis» sobre l'envel·liment per tal de millorar el

respecte cap a les persones grans tot mostrant les seves capacitats. Així mateix, sensibilitzar les persones grans perquè evitin que els prejudicis sobre l'homosexualitat continuïn sent un factor d'exclusió social.

- Lluitar contra el maltractament de les persones grans fent una crida amb el lema: «Evitar el maltractament ens pertoca a tots» i realitzant accions de sensibilització sobre aquesta problemàtica des de les entitats, i també posant en marxa mesures específiques com un número de telèfon d'informació.



## Les aportacions de la ciutadania: resultats de la investigació qualitativa

En la dimensió *Comunicació i informació*, la gent gran ha fet referència a la quantitat d'informació disponible per a la ciutadania. Valoren l'accés a la informació, pel fet que els permet més autonomia en la presa de decisions i en la formació d'una opinió crítica. Sobre les decisions públiques, valoren que la informació que aporta dades sobre els motius i els beneficis de l'execució d'una decisió pública és una condició bàsica per a una ciutadania activa.

Tanmateix, les persones grans expliquen que sovint la informació del seu voltant costa d'entendre; a qui genera la informació li fan la pregunta: s'ha plantejat com aconseguir que la informació sigui eficaç? Alhora, remarquen la coresponsabilitat de l'emissor i el receptor perquè la informació funcioni. La proximitat és un criteri que les persones grans destaquen pel que fa a la informació: la que els arriba més fàcilment és aquella que està situada en llocs propers i es refereix a qüestions locals. A les entrevistes amb persones grans homosexuals també s'ha assenyalat la importància de no utilitzar llenguatge mas-

**“Valoren l'accés a la informació, pel fet que els permet més autonomia en la presa de decisions i en la formació d'una opinió crítica.”**

...les persones grans expliquen que sovint la informació del seu voltant costa d'entendre...



culinitzat, per tal que tothom que senti un discurs s'hi pugui sentir inclòs i identificat. Un altre exemple de comunicació inclusiva és aquella que no reforça exclusivament el model tradicional de família heterosexual.

### ■ Suports per a la informació

Les persones grans creuen que al carrer hi ha punts on col·locar informació que són de gran utilitat: els panells informatius i cartells col·locats en llocs concorreguts aconsegueixen molt bé la seva funció. A més, tant els professionals com les persones grans aposten per la creació de punts d'informació per a gent gran en espais significatius per a ells, per exemple aprofitant llocs com ara els CAP, els mercats, les farmàcies i els forns de pa per difondre la informació.

La informació que es rep per correu postal sol agradar a les persones grans, ja que

**“Hi ha una preferència generalitzada envers els mitjans de comunicació locals, ja que consideren que la informació és útil, propera i habitualment respectuosa amb la imatge que projecta de les persones grans.”**

els resulta molt accessible i la senten més personalitzada. L'inconvenient d'aquesta via de comunicació és que de vegades les informacions sobre activitats arriben massa tard. A més, el costum d'enviar la informació per Internet s'està estenent a un ritme més ràpid que el d'adaptació de les persones grans a les noves tecnologies. Per això proposen que les persones puguin escollir si prefereixen rebre la informació per correu postal o per via digital.

Dels mitjans tradicionals (premsa, ràdio i televisió), la ràdio és especialment preuada per la gent gran pel fet de ser portàtil, tot i que en les seves valoracions assenyalen que de vegades el discurs és massa ràpid i la publicitat interfereix en els missatges. Hi ha una preferència generalitzada envers els mitjans de comunicació locals, ja que consideren que la informació és útil, propera i habitualment respectuosa amb la imatge que projecta de les persones grans. Els mitjans de comunicació escrita agraden perquè permeten dedicar el temps que calgui a cada notícia, i és més fàcil recuperar la informació. Concretament, la gent gran sent que ha guanyat molt amb la creació de la premsa gratuïta: els punts de distribució es troben fàcilment, les notícies contenen informació més sintetitzada, hi ha més imatges i el format és més manejable que el dels diaris clàssics. Tot i això, sovint adverteixen sobre el to sensacionalista que els diferencia dels diaris de pagament.

Les persones grans expressen l'impacte que està tenint Internet en les seves vides.

D'una banda, perquè cada cop hi ha més informació que està només disponible per Internet; de l'altra, perquè perceben Internet com una porta a una gran quantitat d'informació que els pot resultar molt útil. A més, Internet té l'enorme avantatge de no requerir desplaçaments, per la qual cosa pot obrir tot un món a les persones grans amb dificultats de mobilitat. Malgrat els beneficis que pot suposar, molta gent gran no percep Internet com una eina d'interès, i no tenen l'hàbit de fer-la servir. Entre els participants en els fòrums, algunes persones indiquen que la gent gran és la que hauria de procurar obrir-se a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, i que el suport per part de familiars més joves pot ajudar a superar les primeres reticències.

Les persones grans celebren que cada cop més centres de gent gran disposin d'aula d'ordinadors i accés a Internet. El problema que indiquen és que hi ha llocs on els cursos d'informàtica sovint són cars, falten places i hi ha llargues llistes d'espera. Per superar la bretxa digital és important que les institucions s'impliquin més en la generalització d'aquesta eina. Per exemple, algunes persones plantegen que no solament cal que les persones grans aprenguin a utilitzar Internet, sinó que també seria positiu ajudar-les econòmicament per a disposar d'ordinador i connexió a la xarxa des de casa seva. Finalment, un aspecte que valoren molt és la progressiva instal·lació de *Wi-Fi* en diferents punts de la ciutat, i també subratllen que aques-

**“Entre els participants en els fòrums, algunes persones indiquen que la gent gran és la que hauria de procurar obrir-se a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, i que el suport per part de familiars més joves pot ajudar a superar les primeres reticències...”**



ta iniciativa s'hauria de fer extensiva a les residències de gent gran ja que pot ser un factor clau per al creixement personal dels residents.

Entre els canals d'informació, també s'ha fet referència al de la comunicació informal. Es tracta d'un mitjà que esdevé el principal per a moltes persones grans. El «boca-orella» pot ser especialment útil per arribar a la gent que no té una actitud activa envers l'adquisició de noves informacions, malgrat els riscos de distorsió que suposa.

### ■ Emissors de la informació

La informació institucional de Barcelona en general rep bona consideració per part de la gent gran. Valoren l'existència d'oficines d'atenció ciutadana (OAC), com també els panells d'informació municipal als carrers. Els correus postals que contenen el butlletí del barri i de la ciutat, malgrat que sovint arriben massa tard pel que fa a la informació sobre activitats, reben també un gran acolliment entre la gent gran, ja que la informació sol ser útil i assequible. A més, algunes persones que reben atenció domiciliària o tenen dificultats per sortir de casa, agraeixen especialment els butlletins municipals pel fet de garantir una millor connexió amb la vida de la ciutat.

Algunes persones grans troben a faltar informació centralitzada sobre els esdeveniments de la ciutat, i també informació específica dirigida a la gent gran i, per això, proposen l'edició d'una guia que reculli els recursos d'interès per a la gent gran (informació cultural, de salut, lleure, etc.) i que inclogui informacions que actualment són poc accessibles, com per exemple sobre les subvencions a les quals els ciutadans i ciutadanes poden optar. Un aspecte positiu que la gent gran explica de les administracions del districte és el fet de rebre resposta per escrit quan escriuen cartes de reclamació.

**“...algunes persones que reben atenció domiciliària o tenen dificultats per sortir de casa, agraeixen especialment els butlletins municipals pel fet de garantir una millor connexió amb la vida de la ciutat.”**

Les persones grans també han fet referència als telèfons d'atenció a la ciutadania i d'emergències (010, 012, 061). Tots ells són ben considerats per l'amabilitat i l'eficàcia en l'atenció, però una de les crítiques més marcades sobre alguns d'aquest tipus de telèfons és el seu preu elevat; consideren que haurien de ser gratuïts, i en general fer un esforç per reduir els temps d'espera o de línia ocupada.

Segons els professionals consultats, cal que els especialistes dels serveis socials i de salut rebin una formació específica per optimitzar la comunicació amb persones grans.

Les persones grans han plantejat diferents situacions respecte a les empreses de serveis. La presència generalitzada de publicitat a l'entorn és altament criticada per la gent gran. Aquest rebuig s'accentua a causa dels estereotips sobre les dones i sobre la vellesa que detecten en els anuncis. Els professionals han advertit que en la publicitat s'haurien de reforçar valors propis de la gent gran com a positius per a la



societat. Les persones grans homosexuals també han destacat que sovint la publicitat dona imatges socials que exclouen models familiars diferents del tradicional.

D'altra banda, les persones grans topen amb situacions de publicitat enganyosa, davant la qual se senten desprotegides. La gent gran assenyala també com a publicitat intrusiva les trucades de propaganda i ofertes, ja que la insistència i la freqüència provoquen molta molèstia. També es dona el cas d'empreses telefòniques que posen moltes traves quan el client vol abandonar la companyia.

Els centres de gent gran, les entitats i els centres cívics també són percebuts com a agents informadors envers els seus membres i l'entorn, amb l'avantatge de facilitar informació des de la proximitat. Casals, espais i centres de gent gran i, en general, les entitats haurien de fer més difusió de la informació sobre les activitats que s'hi duen a terme. Els diaris de barri són un bon mitjà per fer-ho (permeten posar-hi informació de manera gratuïta). La gent gran també proposa fer un ús més gran de les noves tecnologies per millorar la comunicació de les entitats amb els socis i per facilitar informació a altres persones, grans i no grans. Creuen que la creació d'un grup de comunicació als centres i associacions pot ajudar a millorar la difusió.

## ■ Comprensió de la informació

Moltes de les aportacions durant els fòrums pel que fa a la comprensió de la informació han volgut remarcar la necessitat d'una informació més sintètica, coordinada (no repetició), de qualitat i de llenguatge entenedor.

Respecte a la comunicació escrita, les persones grans consideren que la informació hauria de ser més atractiva, simple i concreta. La tipografia ha de facilitar la lectura,

**“Els centres de gent gran, les entitats i els centres cívics també són percebuts com a agents informadors envers els seus membres i l'entorn, amb l'avantatge de facilitar informació des de la proximitat.”**

amb una mida adequada, espaiada i de traç gruixut. Un exemple il·lustratiu de la importància d'aquesta qüestió ha estat assenyalat per persones amb dificultats a la vida diària, i per alguna de les dones entrevistades que rep atenció domiciliària; en molts dels productes que compren, no veuen bé la data de caducitat ni els ingredients. Quant a la informació escrita a Internet, els professionals proposen fomentar que les pàgines web incloguin algun mecanisme senzill per adaptar la mida de la lletra.

En els mitjans de comunicació escrits, les imatges, com també l'ús d'un llenguatge planer, poden agilitzar molt la lectura d'un text (per exemple, amb l'estil de la premsa gratuïta).

Pel que fa a la comunicació telefònica, es valora que l'atenció sigui amable, doni resposta útil i el preu sigui assequible. Un dels factors que menys satisfà les persones grans de l'atenció telefònica és la progressiva implantació de respostes automatitzades, que parlen massa ràpid o donen instruccions poc clares. Consideren que l'important és que hi hagi l'opció d'escollir l'atenció personal quan la resposta automatitzada no resulta satisfactòria.

**“Respecte a la comunicació escrita, les persones grans consideren que la informació hauria de ser més atractiva, simple i concreta. La tipografia ha de facilitar la lectura, amb una mida adequada, espaiada i de traç gruixut.”**

## Sabieu que...

- Els mitjans de comunicació més utilitzats per les persones grans per informar-se són els generals, com ara la televisió o la premsa (67,1%). El 10,8% de les persones grans barcelonines s'informaven a través dels familiars, amics i coneguts, segons les dades de l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de les persones grans de Barcelona del 2009.

Sobre la comprensibilitat de la informació institucional, també expressen algunes consideracions. Es destaca que les persones que s'encarreguen de l'atenció al públic no sempre coneixen bé la informació que han de proporcionar. A més, l'Administració mostra poca sensibilitat envers les característiques específiques de les persones grans: usen un llenguatge massa tècnic, la lletra de la web és petita i els tràmits administratius són molt complicats de fer. Per això és tan important que hi hagi agents per assessorar les persones grans, per exemple centralitzant els seus serveis en els centres cívics.

En darrer lloc, la gent gran ha explicat que les persones amb dificultats a la vida diària (per exemple, amb dèficit auditiu o visual) poden tenir especials dificultats per rebre la informació. Tot i això, n'hi ha que s'esforcen i tenen un paper molt actiu per rebre la informació que els interessa. Les persones de l'entorn proper, com també les entitats especialitzades en les persones amb dèficits sensorials, també són actors clau en la facilitació de l'accés a la informació.

**“...les persones amb dificultats a la vida diària (per exemple, amb dèficit auditiu o visual) poden tenir especials dificultats per rebre la informació. Tot i això, n'hi ha que s'esforcen i tenen un paper molt actiu per rebre la informació que els interessa.”**

## La III Convenció: aportacions i resultats

### ■ El debat sobre comunicació i informació

Al debat dels espais de treball es va parlar sobre com millorar la difusió de la informació d'interès per a les persones grans en les entitats de gent gran. Entre les opcions que es plantejaven amb aquesta finalitat, es considerava la creació d'alguna eina (per exemple, un blog a Internet) on tots els casals i associacions de gent gran poguessin compartir i centralitzar informació, disponible per a tothom. També es va posar de manifest la necessitat de formar els informadors dels centres de gent gran per aprendre a comunicar de forma més eficaç (per exemple, amb els socis del casal, o en l'acollida dels usuaris nouvinguts).

El Consell Assessor de la Gent Gran, en els documents de la Convenció també fa diverses referències a la comunicació i la informació. Al «Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència», relacionats amb la dimensió Comunicació i informació, recull el dret a rebre informació i gaudir de mesures de prevenció de la dependència al llarg de tot el cicle vital, i el dret que la societat conegui i sigui sensible a les dificultats de les persones grans amb dependència.

A la «Declaració del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre la situació econòmica i el risc d'exclusió social de les persones grans» apareixen dues referències en relació amb la comunicació i la informació: d'una banda, es proposa que la ciutadania pugui interaccionar amb les administracions públiques i amb els serveis d'emergències (i les empreses de serveis bàsics) mitjançant canals d'atenció telefònics gratuïts. D'altra banda, el Consell demana a l'Administració que millori els canals d'informació sobre els drets i serveis de les persones grans, per tal que coneguin els seus drets, els puguin exercir i també que coneguin els serveis i prestacions als quals poden accedir. Tanmateix, assenyalen que el Consell Assessor i els consells dels districtes també s'han de fer responsables d'aquesta tasca i s'hi han d'involucrar.

Finalment, al document «Recomanacions del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona sobre el tractament i la participació de la gent gran en els mitjans de comunicació» també es fa referència a la imatge social que els mitjans de comunicació proporcionen sobre les persones grans, i a les mesures que el Consell i les entitats de persones grans poden prendre al respecte. Els continguts d'aquest document es troben recollits al subapartat "El

debat sobre el respecte, les desigualtats i les condicions d'inclusió" de la dimensió *Respecte i condicions d'inclusió*.

## ■ Actuacions municipals i experiències

En aquest apartat es mostren les actuacions municipals i experiències presentades en la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran». Són exemples que evidencien com aquesta dimensió es plasma en la planificació municipal i en les iniciatives desplegades per les entitats i grups on les persones grans participen. En el seu conjunt permeten descobrir facetes variades de la cooperació entre l'Administració i la ciutadania.

L'actuació municipal mostra les diferents eines i formats que l'Ajuntament utilitza per informar els ciutadans i per mantenir la comunicació amb ells descrivint els usos de cadascun dels suports i instruments.

Les tres experiències presentades mostren iniciatives al voltant de l'ús de les tecnologies en projectes amb objectius diversos. «Alfabetització digital per a la gent gran» mostra el treball d'iniciació en l'ús de les tecnologies que compta amb la col·laboració de persones grans com a voluntàries. «Memòria virtual» se centra en la interacció entre adolescents i persones grans mitjançant el correu electrònic, el blog i el xat que condueix a l'elaboració d'un treball biogràfic en format digital. Per acabar, «Taller de cinema» se centra en la cooperació per a la creació d'un curtmetratge entre un grup de persones grans. Les tres experiències comparteixen que són exemples d'un recorregut d'aprenentatges i cooperacions.

## Comunicació i informació

En l'actualitat l'Ajuntament de Barcelona utilitza un ampli ventall de canals de co-





## Sabieu que...

- Segons l'Enquesta Semestral de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona de 2010, entre les persones de 65 a 74 anys entrevistades: el 37,3% ha utilitzat l'ordinador alguna vegada, el 32,5% ha fet servir l'e-mail alguna vegada, el 35,7% ha utilitzat internet alguna vegada, el 52,4% a casa seva tenen ordinador que actualment fan servir, el 46,0% a casa seva estan connectats a internet i el 92,9% a casa seva tenen mòbils en funcionament.
- Segons la mateixa enquesta, quan necessiten informació sobre la ciutat: el 23,0% recorre a la premsa, el 18,3% a internet, el 17,5% a la televisió, el 15,1% pregunta a altres persones, l'11,1% truca al 010 i el 10,3% usa la Guia de la Ciutat, entre altres mitjans. Si necessiten fer algun tràmit a l'Ajuntament de Barcelona, el 66,7% utilitza les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC), el 4,0% el telèfon 010 i l'1,6% la web municipal, entre altres mitjans.

municació perquè la ciutadania disposi d'informació sobre la ciutat en el seu conjunt i també a fi que accedeixin fàcilment a la informació específica que els interessa sobre serveis, activitats o gestions.

Pilar Guinchard descriu que des que alguns canals estan basats en la interacció personal, de forma presencial o telefònica, aquests han permès ampliar substancialment els horaris de consulta. D'altres, com els butlletins informatius, es realitzen en suport paper. A aquests canals, que durant molt temps han sigut els únics canals de comunicació, s'ha afegit la informació en pantalla; la pantalla que ens informa sobre els tipus de bitllets de transport públic o la que ens ofereix l'accés a Internet. Certament, Internet ens ha obert moltes i variades possibilitats. Una d'elles és l'Oficina Virtual, que ens facilita múltiples gestions sense moure'ns de casa. La navegació per la web municipal ens permet accedir a notícies, cercar informació sobre activitats o conèixer en detall moltes iniciatives que cada dia tenen lloc a Barcelona. També obre la porta a webs específiques com ara la de la Targeta Rosa, que informa detalladament sobre els avantatges que permet obtenir en els diferents serveis.

En ocasions l'Administració municipal posa en marxa campanyes específiques. Un exemple el tenim arran de la posada en marxa del nou model de serveis socials; la informació sobre els centres de serveis socials, el servei d'atenció domiciliària i els àpats en companyia va difondre's a través de suplementos de premsa, díptics o cartells a les escales del metro. Aquest tipus de campanya es justifica atenent a la varietat de condicions i circumstàncies de les persones a qui va dirigida; en el seu disseny es va procurar que la informació sobre els serveis, les paraules i les imatges fos senzilla i transmetés els valors bàsics d'ajuda i respecte.

Finalment cal esmentar la presència de Barcelona entre els canals de comunicació derivats d'Internet que constitueixen les xarxes socials; a Facebook o Twitter Barcelona, els barcelonins podem trobar punts que tenim en comú. És una nova via de comunicar-nos i d'apropar-nos.

### Alfabetització digital per a gent gran

Aquesta experiència ha estat promoguda des de la Direcció de Serveis a les Persones del Districte de les Corts.

Per tal d'acostar les noves tecnologies a la gent gran, els casals ofereixen formació per navegar per Internet mitjançant tallers, i alhora ofereixen informació i assessorament a les persones que es connecten a Internet des del casal, ja que sovint és llavors quan sorgeixen els dubtes. Cristina Jordà detalla que, a més, a partir de la gent gran que ja sap navegar per Internet, es crea una xarxa de voluntaris per ajudar altres persones a fer-ho, tant des del casal com a casa. D'altra banda, es procura també aconseguir la participació intergeneracional en aquest procés d'aprenentatge, per exemple implicant els fills i néts en espais de trobada i activitats conjuntes.

Per tal de dur a terme aquests objectius, s'ha instal·lat Wi-Fi d'accés lliure als casals municipals, s'han fet tallers gratuïts per navegar per Internet, s'han adquirit portàtils per posar-los a disposició dels usuaris que no tenen aparell propi, i s'han organitzat ponències per orientar en la compra d'ordinadors en funció de les necessitats de cadascú.

### **Memòria virtual de la gent gran**

Aquesta experiència s'ha dut a terme al districte de Sant Martí a través del Centre de Recursos Pedagògics, amb el suport del Consorci d'Educació (Serveis Educatius) i de l'Obra Social "la Caixa".

Es tracta d'un projecte en què participen la gent gran que aprèn informàtica a diversos casals i els adolescents dels instituts del districte de Sant Martí. Norberto Sinatra i Joan Arumí expliquen que després d'una fase de formació de la gent gran en aules multimèdia, s'apliquen els coneixements adquirits en trobades (físiques i virtuals) entre la gent gran i els adolescents del districte. Mitjançant el correu electrò-

nic, el blog i el xat, la gent gran explica les seves experiències vitals, escrivint les seves anècdotes, juntament amb fotografies i documents antics sobre la història del barri. Després, els adolescents elaboren un treball biogràfic, en format digital, en què recullen vivències i la trajectòria vital de cadascuna de les persones grans.

Per tant, entre els objectius d'aquest projecte no només hi ha l'apropament de les noves tecnologies a les persones grans, sinó que es fa a través d'un propòsit concret, lúdic i proper: compartir les vivències personals amb gent més jove. D'aquesta manera el projecte genera l'enfortiment de les relacions intergeneracionals al districte, la recuperació de la memòria històrica, i afavoreix l'autoestima de les persones grans implicades.

### **Taller de cinema**

Aquesta experiència ha sigut impulsada per la Comissió de Noves Tecnologies de l'Espai de Gent Gran Sant Antoni juntament amb l'equipament municipal del Districte de l'Eixample i TalaTala Produccions.

Amb l'objectiu d'apropar les noves tecnologies al col·lectiu de la gent gran, un grup de persones d'edats diferents, compreses entre els 63 i els 80 anys, han participat del procés creatiu d'un curtmetratge: guió, direcció, filmació, imatge, so, etc. Joan Domínguez explica que durant la preparació, gravació i muntatge, han destacat les bones relacions, el treball en equip, l'aprenentatge assolit i les ganes de continuar adquirint coneixements per millorar. Actualment, amb l'objectiu de donar continuïtat a aquest projecte, ja s'està treballant en el muntatge d'un segon curtmetratge.

## ■ Conclusions i propostes de futur

El Consell Assessor de la Gent Gran té una especial preocupació sobre la imatge negativa i estereotipada que massa sovint transmeten els mitjans de comunicació sobre les persones grans i els efectes negatius que se'n deriven. És per això que ha realitzat el treball de reflexió que ha culminat en el manifest que s'ha presentat en aquesta convenció.

Malgrat els canals d'informació dels serveis municipals i els esforços del Consell, moltes persones grans han expressat el seu malestar perquè consideren que no estan prou informades de moltes coses que els afecten i sobretot que quan necessiten un servei no saben on adreçar-se. Aquesta situació justifica una revisió autocrítica i creativa sobre per què no funcionen els canals de circulació de la informació.

La dificultat de transmetre la informació es dona també a l'interior de les entitats i entre les entitats, tant a escala de ciutat com de districte. Les entitats de gent gran realitzen molts projectes i activitats similars però no ho coneixen prou entre elles i perden la possibilitat tant de col·laborar com de compartir experiències.

Les propostes de la ciutadania, expressades en els diferents moments del procés participatiu i al llarg de la III Convenció, tracen camins de treball per al desplegament del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», camins en els quals la implicació de les persones grans esdevé clau. Els punts següents mostren un ampli ventall d'accions per desenvolupar:

■ Unir esforços per tal de veure com podem millorar la difusió de la informació, específicament aquella que és d'utilitat per a la vida quotidiana de les persones grans. El Consell Assessor, les entitats i els casals de gent gran han de convertir-se en canals útils de difusió de la informació d'interès per a les persones grans tant en relació amb els serveis d'atenció com d'informacions de caire general que els afecten com a persones grans.

■ Aprendre a «sembrar il·lusió» i «enfortir les dinàmiques participatives» dins les entitats, per tal que la informació flueixi des dels casals i les entitats de gent gran, tot formant i capacitant en dinàmiques de treball participatives les persones grans per tal que desenvolupin les seves capacitats de lideratge i treball en equip.

■ El Consell Assessor i les entitats de persones grans han de convertir-se en emissors d'informació tenint en compte els canals tradicionals i alhora utilitzant les noves tecnologies, creant webs i blogs actius i actualitzats; així com tenir presència en les xarxes socials per donar a conèixer les accions de les entitats de gent gran i les aportacions de les persones grans a la societat.

■ Utilitzar el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» individualment i des de les entitats per difondre la informació, per acollir millor les persones novingudes als centres de gent gran, i per fomentar més participació, posant a tot arreu el lema «Jo també faig Barcelona, ciutat amiga».



Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona



La lectura dels capítols anteriors ens ha apropat al projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» i al recorregut realitzat. Hem pogut veure quin és l'origen del projecte i en què consisteix, de quines maneres hem treballat a Barcelona i perquè ho hem fet així i quins han sigut els resultats de la investigació qualitativa efectuada. En definitiva, les pàgines anteriors ens han endinsat en el camí fet.

Situant-nos en la ruta a fer, la III Convenció «Les Veus de la Gent Gran» ens va oferir dues aportacions singulars, la de Joan Subirats en la conferència inaugural i la de Mayte Sancho en la de cloenda. Ambdues ens proporcionen un conjunt d'elements útils per a tres qüestions clau en el desplegament del pla d'actuació: repensar les polítiques del benestar; l'actuació de les administracions públiques, i el paper de l'àmbit local en la promoció dels valors bàsics d'autonomia, igualtat i diversitat.

### ■ Repensar les polítiques del benestar

Som en ple debat polític sobre com repensar les polítiques de benestar després del

# 4

## Un projecte de futur per Barcelona

BARCELONA CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN



sotrac de la crisi econòmica, i també de com respondre als reptes plantejats pel procés més estructural de canvi d'època. Al bell mig de tot plegat, les nostres ciutats han canviat de manera molt evident. Són ciutats, barris i carrers més heterogenis, més plens de gent amb opcions diversificades i pròpies. Els canvis en el cicle vital són espectaculars i positius. Més anys de vida i, potencialment, millor vida. No és un problema. És una gran oportunitat. Per aprofitar-la ens cal repensar conceptes i paradigmes. Un primer i molt important element és poder i saber entendre que no podem mirar el futur sense pensar en com gestionem i reconeixem la diversitat des de cadascú, la diferent dignitat de les persones i els col·lectius. S'equivoca aquell



que pensa que el que cal és simplement construir una nova política, la política de les persones grans. El que cal és pensar el conjunt de polítiques i programes municipals i públics des de la lògica de la diversitat, des de la voluntat de garantir l'autonomia de tothom i de lluitar per la igualtat de condicions, de possibilitats i d'oportunitats.

La lògica de la diversitat i la importància de l'autonomia reprenen força si es para atenció a l'elevada heterogeneïtat intragrupal existent entre la població de persones grans. Sovint el pes dels estereotips impedeix que s'apreciïn les variades maneres de fer i de viure de les persones grans; varietat que en canvi s'adverteix quan observem les grans diferències entre la generació de nonagenaris i nonagenàries i la que ara està en la seva sisena dècada, o les diferències que hi ha en l'esperança de vida segons els nivells de renda. Una altra de les tendències observades entre la gent gran és l'augment de la importància concedida a l'autonomia, és a dir a l'autogovern. Autogovern relacionat amb l'organització de la pròpia vida, la cura d'un mateix o amb les aspiracions i preferències sobre com ser cuidat i on ser cuidat. Són tendències que es corresponen amb valors socials en alça i que comporten que

la diversitat i l'autonomia hagin d'anar més enllà de ser principis inspiradors: hem de saber traduir-los en criteris d'actuació que es fan tangibles en iniciatives concretes.

## ■ L'actuació de les administracions públiques

A les nostres administracions públiques, la manera d'actuar més convencional de les institucions tendeix a ser la de fer la feina que cal fer, sense atendre de manera especial a ningú. És allò que en dret administratiu se'n diu «eficàcia indiferent». I en canvi, el repte és com podem aconseguir que els nostres programes d'actuació i els serveis públics siguin cada cop més eficaços i més personalitzats, més «diferenciats» en el sentit de més atents a la diversitat creixent d'edats, d'estils de vida, d'opcions alimentàries, sexuals, de composició familiar, culturals, religioses o ètniques.

En aquest sentit és evident que tenim el gran repte de no caure en el perill de segmentar els serveis públics en categories socials diversificades. Ens cal reconstruir els serveis universals perquè ho segueixin sent i al mateix temps que siguin capaços d'atendre la diversitat com un valor a preservar i a defensar. No hi ha «gent gran» en general, o «dones» o «immigrants» o «joves» en genèric. Cal parar atenció que les persones grans de les generacions recents mostren moltes més semblances en els seus estils de vida amb els grups d'adults que amb els de les persones de més avançada edat. Com també, cal parar atenció a l'augment de l'expectativa de vida entre els homes, que comporta, i comportarà, més anys de vida en parella, el descens de la solitud derivada de la viduïtat i l'augment de les situacions de dependència viscudes en parella. Noves situacions que requereixen afinar en la comprensió de la vida quotidiana incorporant decididament la perspectiva de gènere.

La segmentació també pot resultar perillosa perquè ens impedeix veure i advertir com es configura la reestructuració de les famílies amb el descens de membres a cada generació i l'allargament de la vida; estructures familiars «estretes i allargades» en les quals la cura i l'atenció a les persones grans ha d'incorporar la igualtat entre sexes i entre edats. Només si oblidem la segmentació tindrà cabuda la idea que els joves també són capaços d'acompanyar les persones grans que necessiten ajudes per a la seva diària. Els efectes negatius de la segmentació també afecten l'enfocament que s'adopta davant els reptes. Respondre a l'aspiració de moltes persones de viure a casa o viure com a casa, quan es necessita l'ajuda diària d'altres, demana canvis en la concepció vigent sobre els serveis i també en les polítiques d'habitatge; canvis que permetin integrar aspectes com la importància de la proximitat entre els habitatges dels membres de la família o l'assessorament a les persones perquè coneguin i prenguin les decisions que cal per fer possible continuar vivint a casa quan es pateixen limitacions funcionals en la vida diària.

## ■ El paper de l'àmbit local en la promoció dels valors bàsics d'autonomia, igualtat i diversitat

Cada vegada més ens adonarem que no més des de l'àmbit local, des de la proximitat, ens podrem acostar a les noves exigències que ens planteja el canvi d'època que travessem. La gent no té problemes diferenciats de la manera com les administracions han especialitzat els seus departaments en sanitat, educació, serveis socials o habitatge. La gent té problemes barrejats i vitals, i busca respostes integrals i respostes en les quals ell o ella no siguin només objecte d'administració, sinó també subjecte i protagonista. I tot això és molt difícil de fer des de lluny. Com difícil és fer des de lluny serveis a domicili o pensar en serveis cada cop més integrats físicament i administrativament.

Des de la proximitat hem de comprendre que més anys de vida lliures de discapacitat ampliaran el període de vida independent per a moltes dones i homes, que podran comprometre's activament en la defensa de valors bàsics com l'autonomia,



la igualtat i la diversitat; contribucions que enriqueixen la vida de la ciutat i alhora requereixen el suport de les administracions a més del reconeixement de qui les fa. A la vegada més longevitat ens demanarà construir noves formes d'atenció, de suport i de solidaritat que ens concerneixen a tots i totes. En definitiva, el repte no és com adaptar les nostres ciutats i administracions a la gent gran, sinó com repensar les nostres ciutats i administracions per assumir els valors bàsics d'autonomia, igualtat i diversitat al llarg del curs de la vida.

## ■ Repensar les polítiques del benestar

Tal com indicàvem al primer capítol, formar part de la Xarxa Mundial de Ciutats Amigues demana un compromís de continuïtat que ha de plasmar la ruta de treball establerta per l'OMS, en la que la participació de les persones grans gran és essencial, tant per la seva contribució en l'avaluació de l'amigabilitat de la ciutat, com per establir prioritats, proposar solucions i supervisar els avenços. Aquesta ruta de treball s'estructura en les següents fases:

### 1. Planificació (any 1-2)

Aquesta fase inclou l'establiment dels mecanismes per implicar a les persones grans en tot el procés, per avaluar l'amigabilitat de la ciutat, per elaborar les bases del pla d'acció basat en els resultats de l'avaluació i per identificar els indicadors per controlar el progrés.

### 2. Implementació (any 3-5)

Després de la primera fase, s'iniciarà el desenvolupament d'un Pla d'Acció que serà presentat i sotmès a l'aprovació de l'OMS i tindrà un període de tres anys d'aplicació.

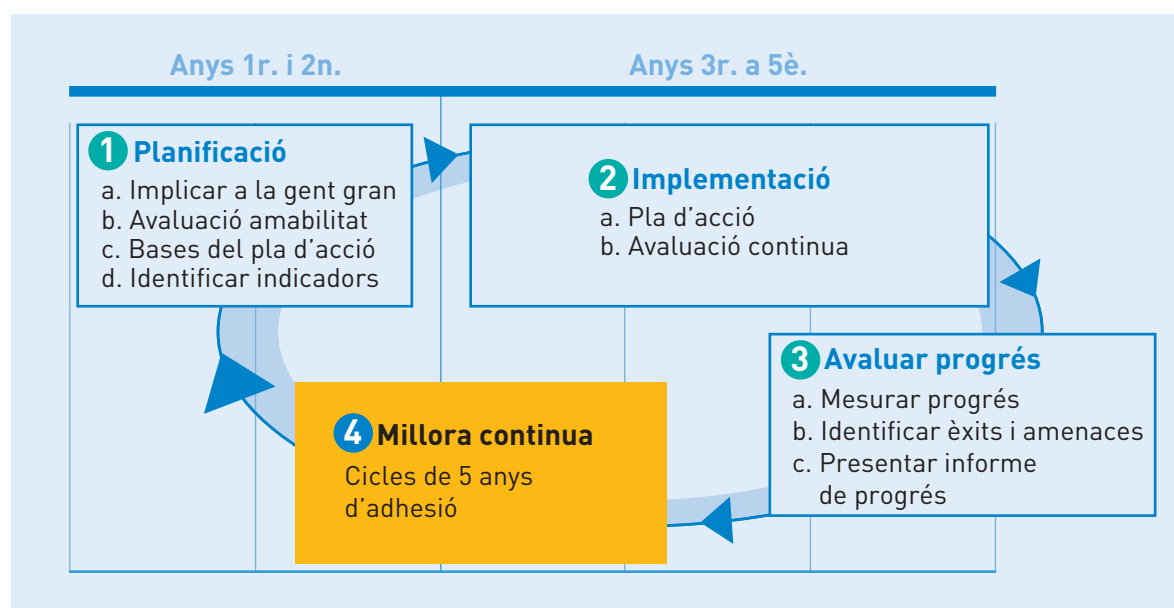
### 3. Avaluació de progrés (al final del 5è any)

Al final de la primera part d'aplicació, es presentarà a l'OMS un informe de progrés amb els resultats i els indicadors formulats en la fase de planificació.

### 4. Millora continua

A partir dels resultats de l'avaluació, s'iniciarà una fase de millora continua amb el desenvolupament d'un nou Pla d'Acció per un període de cinc anys. El progrés d'aquest nou pla es mesurarà al final d'aquest segon període d'aplicació.

## Ruta de treball





A Barcelona hem realitzat la major part de tasques corresponents a la fase de planificació, s'ha desplegat un ampli procés participatiu i s'han dut a terme els treballs per bastir l'avaluació que fonamentarà el pla d'acció.

La ruta a fer d'ara endavant en la fase de planificació té les següents fites en l'elaboració de les Bases per al Pla d'Acció de «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», un instrument per a la planificació de l'actuació municipal en els propers anys, i en la creació del comitè d'experts, format per persones coneixedores de tots aquells camps que engloben les vuit dimensions que estructuren el projecte «Barcelona, ciutat amiga...». En les seves aportacions es busca el contrast dels resultats obtinguts, en els dos plànols, substantiu i operatiu, i eixamplar la cooperació amb diferents actors de tots els sectors susceptibles de col·laborar en el desplegament del pla d'acció.

La fase de planificació es clourà amb els treballs específics que el govern municipal haurà de dur a terme per tal que aquest projecte sigui un dels eixos centrals en el futur pla d'actuació de la ciutat, en el seu conjunt i de cada districte. Amb la presentació a l'OMS del pla d'actuació municipal s'iniciarà la segona fase dedicada a la implementació en la qual al llarg de tres anys s'ha de desplegar el pla d'acció de la ciutat

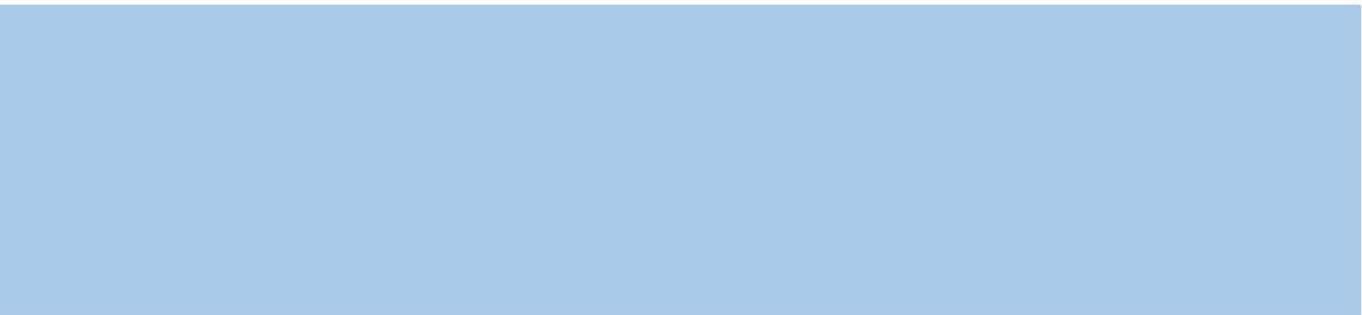
com es pot contribuir a fer més amigable la ciutat. S'ha mostrat també que les aportacions de la gent gran apunten a millores els destinataris de les quals no són només les generacions grans; aquestes, molt sovint, fan propostes pensant en la sostenibilitat futura, és a dir, pensant en el futur de les actuals generacions de persones adultes, joves i infants.

S'ha mostrat que el moviment participatiu de la gent gran, liderat pel Consell Assessor, vol protagonitzar la construcció d'una ciutat amiga, i vol fer-ho fent feina. Per això a la III Convenció ha traçat una agenda de treball, una agenda des de la qual esperonarà l'Ajuntament i des de la qual promourà accions per fer a les entitats, en grup, i també per fer-les individualment. Les persones grans se senten ciutadanes, actors i actrius socials amb responsabilitats a les quals no renuncien, i per això reivindiquen i donen respostes, demanen i aporten; ho fan pensant en termes de cooperació creativa entre tots els actors socials, públics i privats. Ho fan amb la ferma voluntat de construir una ciutat per a totes les edats. ■

### ■ El moviment participatiu de la gent gran com a motor de transformació

El camí recorregut en el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» se'ns ha mostrat com un camí productiu. S'ha palesat que el pla de treball dissenyat per estimular i facilitar la participació de les persones grans ha ofert a molts barcelonins i barcelonines oportunitats per dir

**“...el moviment participatiu de la gent gran, liderat pel Consell Assessor, vol protagonitzar la construcció d'una ciutat amiga, i vol fer-ho fent feina.”**



## El projecte Barcelona ciutat amiga de la gent gran ha comptat amb la participació de:

### ■ CONSELLS DE PARTICIPACIÓ

- Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona
- Consell Municipal de Benestar Social (Grup de Gent Gran)
- Consell de Gent Gran de Ciutat Vella
- Consell de Gent Gran de l'Eixample
- Consell de Gent Gran de Sants – Montjuïc
- Consell de Gent Gran de Les Corts
- Consell de Gent Gran de Sarrià – Sant Gervasi
- Consell de Gent Gran de Gràcia
- Consell de Gent Gran d'Horta – Guinardó
- Consell de Gent Gran de Nou Barris
- Consell de Gent Gran de Sant Andreu
- Consell de Gent Gran de Sant Martí

### ■ ENTITATS MEMBRES DEL CONSELL ASSESSOR DE LA GENT GRAN DE BARCELONA

- Aules per a la Gent Gran / A.U.G.G.
- Associació Catalana de Familiars, Usuaris i Col·laboradors de Centres Geriàtrics Assistits / ACFUC
- Associació Familiars malalts d'Alzheimer de Barcelona / Secció d'Acollida i Informació / AFAB
- Agrupació d'Aules de formació / AFOPA
- Asociación de Jubilados y Pensionistas de RENFE de Catalunya
- Associació Coordinadora per a l'Ancianitat / ACA
- Associació de Pensionistes Estibadors Portuaris de Barcelona
- Associació de Vídues de Barcelona

- Associació d'Enginyers Industrials de Catalunya / Comissió Jubilats
- Associació Prejubilats i Jubilats de SEAT
- Associació Gent Gran Voluntària / ASVOL
- Agrupació de Treballadors Jubilats de Catalunya / ATJC
- Belluga't
- Colegio Ingenieros Caminos, Canales y Puertos de Catalunya / Servicio al Jubilado / C.I.C.C.P.
- Club Natació Barcelona / Secció Màsters
- Casal Lambda "Grup Tardor"
- Col·legi d'Agents Comercials de Barcelona / Agrupació de Jubilats
- Col·legi de Farmacèutics de Barcelona / Secció Gent Gran
- Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Barcelona / Comissió Jubilats
- Col·legi Oficial de Metges de Barcelona / COMB / Secció Metges Jubilats
- CONNEX
- Dones Mundi
- Coordinadora de Casals Municipals
- Coordinadora de Vocalies i Pensionistes de la Federació d'AA.VV de Barcelona
- Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya / FATEC
- Federació Catalana de la Unió Democràtica de Pensionistes / FCUDP
- Federació d'Organitzacions Catalanes de Gent Gran / FOCAGG
- Les Grans / Ca la Dona
- Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran / PROGRAM
- Sèniors Españoles para la Cooperación Técnica / SECOT
- Unió Catalana de Sèniors

- Unió de Pensionistes, Jubilats i Prejubilats de la UGT
- Unió Sindical de CC00 del Barcelonès / USCOB
- Unió Sindical Obrera de Catalunya. Federació de Jubilats i Pensionistes / USOC
- Associació per la Defensa de la Gent Gran / ADEGG
- Xarxa de Dones de 50 i més

## ■ ENTITATS I ASSOCIACIONS

- Associació Casal Gent Gran Platja d'Aro
- Associació Casal Gent Gran de Verdu - Artesania
- Associació Casal Gent Gran Mossèn Clapés
- Associació Cultural Casalet del Turó
- Associació Casal Gent Gran Casa Nostra
- Associació de Gent Gran Casal Bascònia
- Associació de Gent Gran de Vallbona
- Associació de Jubilats i Pensionistes Penitents
- Associació de Pensionistes i Jubilats Pau Casals
- Associació de Pensionistes i Jubilats La Sedeta
- Associació Germanor Casal d'Avis Siracusa
- Associació de Veïns Congrés - Indians
- Associació De Veïns i comerciants de la Plaça Lesseps
- Associació de Veïns i Comerciants del carrer La Cera
- Associació de Veïns Meridiano Cero
- Associació de Veïns Sagrada Família
- Associació Plataforma veïnal de Sant Andreu
- Associació. Amics de la Bordeta
- Vocalia de Jubilats de l'Associació de Veïns i Veïnes d'Horta

- Vocalia de Jubilats Font de la Guatlla - Magoria
- Vocalia Gent Gran Associació de Veïns la França
- Coordinadora Nacional de Jubilats i Pensionistes de Catalunya
- Associació per la Dona Efectiva / APDE
- Associació de Dones Elisenda de Montcada
- Associació de Jubilats Forçosos
- Associació Nou Horitzó
- Associació pel Benestar i el Desenvolupament ABD
- Asociación por la Cultura y el Ocio de la Tercera Edad. ACOTE
- Avismón
- Banc Solidari de Serveis Gratuïts
- Càritas Diocesana de Barcelona
- Centre Passatge
- Col·legi de Pedagogs de Catalunya
- Col·legi d'Economistes de Catalunya
- La Colla Cuidadora
- Comissió de Gent Gran del Pla Comunitari del Poble- Sec
- Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat
- Creu Roja
- Cultura. Solidaritat / Pau Comunitat de Sant Egidi
- Fundació Amics de la Gent Gran
- Secretariat Entitats de Sants, Hostafrancs i La Bordeta

## ■ AJUNTAMENT DE BARCELONA

- Direcció Executiva (Acció Social i Ciutadania)
- Direcció Serveis de Salut (Acció Social i Ciutadania)
- Direcció de Participació Social (Acció Social i Ciutadania)
- Direcció de Drets Civils (Acció Social i Ciutadania)
- Departament Gent Gran (Acció Social i Ciutadania)



- Departament Serveis Socials Bàsics (Acció Social i Ciutadania)
- Departament de Comunicació (Acció Social i Ciutadania)
- Departament Gestió de Conflictes (Acció Social i Ciutadania)
- Direcció de Participació i Associacionisme (Educació, Cultura i Benestar)
- Direcció immigració Cooperació (Educació, Cultura i Benestar)
- Direcció de Dones (Educació, Cultura i Benestar)
- Direcció Usos del Temps (Educació, Cultura i Benestar)
- Direcció de Centres Cívics (Educació, Cultura i Benestar)
- Direcció de Serveis de Prevenció (Prevenció, Seguretat i Mobilitat)
- Direcció de Serveis de Mobilitat (Prevenció, Seguretat i Mobilitat)
- Direcció de Comunicació i Sistemes d'Informació
- Educació Viària de la Guardia Urbana
- Direcció de Serveis d'Espais Verds (Medi Ambient)
- Institut Municipal de Serveis Socials
- Institut Barcelona Esports
- Institut Municipal d'Educació
- Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
- Institut municipal de Parcs i Jardins
- Patronat Municipal de l'Habitatge
- Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)
- Consorci Sanitari de Barcelona
- Consorci de Serveis Socials de Barcelona
- Consorci Habitatges de Barcelona
- Consorci de Biblioteques de Barcelona
- Direcció de Serveis a les Persones del districte Ciutat Vella
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de l'Eixample
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de sants – Montjuïc
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Les Corts
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Sarrià – Sant Gervasi
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Gràcia
- Direcció de Serveis a les Persones del districte d'Horta - Guinardó
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Nou Barris
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Sant Andreu
- Direcció de Serveis a les Persones del districte de Sant Martí
- Departament de Territori del districte de Sant Martí

Entre el miler de persones grans que han participat en aquest projecte (a través del Fòrums de gent gran de districte, dels grups de discussió i de la III Convenció), hi ha un nombre important que no pertanyen a cap d'aquestes entitats, però, han fet les seves aportacions com a persones usuàries dels casals i espais de gent gran, de residències i habitatges amb serveis, o com a veïns i veïnes de Barcelona.

## ■ PARTICIPANTS EN ELS ESPAIS DE TREBALL SIMULTANIS DE LA III CONVENCIO

### ■ Participació social i cívica

- Sr. Antoni Navarro, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sra. Glòria Meler, directora de Participació Ciutadana, Ajuntament de Barcelona
- Sra. Esther Quintana, cap del Departament de Gent Gran, Ajuntament de Barcelona
- Sra. Pura Hidalgo, voluntària de projectes intergeneracionals al districte de Sants-Montjuïc
- Sr. Víctor Pérez, estudiant de la Universitat de Barcelona " Compartim universitat"
- Sra. Estrella Hernández, voluntària del Casal Baix Guinardó
- Sra. Paula Garcia, dinamitzadora del Casal Baix Guinardó

### ■ Mobilitat i transports

- Sra. Montserrat Moll, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sr. Carles López, Direcció de Mobilitat, Ajuntament de Barcelona
- Sra. Maribel Cruset, Educació Viària de la Guàrdia Urbana de Barcelona
- Sra. Maite Peris, directora del Servei de Promoció Corporativa i Relacions Públiques de TMB

### ■ Accessibilitat i espai públic

- Sra. Josefina Leoncio, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sra. Montse Rivero, Pla estratègic del Verd Urbà, Parcs i Jardins
- Sra. Elena Mas, Direcció de Prevenció, Ajuntament de Barcelona

Sra. Amparo Cid, voluntària del projecte Activitat física i companyia, districte de Nou Barris

Sr. Josep Ordóñez, responsable de la xarxa d'horts urbans municipals

Sra. Paquita Surribas, hortelana de l'hort Can Mestres

### ■ Habitatge

- Sr. Juan Manuel Velasco, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sr. Lluís Fajarí, Regidoria d'Habitatge, Ajuntament de Barcelona
- Sra. Magdalena Alum, veïna dels habitatges amb serveis Joan Torras
- Sra. Carolina Canal, directora dels habitatges amb serveis Joan Torras
- Sra. Eva Galofré, dinamitzadora del projecte "Baixem al carrer". Pla comunitari del Poble Sec
- Sr. Eduard Garcia, voluntari del projecte "Baixem al carrer". Pla comunitari del Poble Sec
- Sra. Elvira Cerro, participant en el projecte "Baixem al carrer". Pla comunitari del Poble Sec
- Sr. Eduard Garcia Freixades, FOCAGG

### ■ Serveis de salut i serveis socials

- Sr. Jordi Galligó, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sr. Francesc Porret, membre del Consell Assessor de la Gent Gran
- Sra. Lucía Artazcoz, Agència de Salut Pública de Barcelona
- Sr. Ramon Mora, gerent de l'IMSS, Ajuntament de Barcelona
- Sra. Núria Lozano, Institut Barcelona Esports, Ajuntament de Barcelona
- Sr. Antonio Gil, educador social de la Residència Fortpienc

Sra. Irene Peña, resident a la Residència Fortpienc

Sra. M. Luz Rodríguez, presidenta de l'Associació de Familiars de la Residència Fortpienc

Sra. Rosa Rubio, directora territorial de Serveis Socials del districte de Gràcia

Sr. Joan Clota, radar veïnal del Projecte Radars del districte de Gràcia

#### ■ **Suport i ajuda mútua**

Sra. Dolors Fita, membre del Consell Assessor de la Gent Gran

Sr. Josep Maria Raya, director de Serveis Personals del Districte de Gràcia

Sra. Olga Palau, voluntària del Casal Can Castelló

Sr. Josep Muniente, voluntari de la Comissió de Solidaritat del Casal Navas

Sra. Marifé Molano, dinamitzadora del Casal Navas

Sra. Lúdia Mas i Sr. Eduard Garcia, membres de la Colla Cuidadora

#### ■ **Respecte i inclusió**

Sra. Montserrat Rabella, membre del Consell Assessor de la Gent Gran

Sra. Mari Fe Calderón, Direcció d'Immigració, Ajuntament de Barcelona

Sr. Ventura Lázaro, voluntari del Casal de la Vall d'Hebron

Sra. Marta Borrell, dinamitzadora del Casal de la Vall d'Hebron

Sra. Montserrat Canals, membre del grup motor del projecte AHEAD

Sra. Montserrat Sarri, FATEC

#### ■ **Comunicació i informació**

Sra. M. Lluïsa Oliveda, membre del Consell Assessor de la Gent Gran

Sra. Pilar Guinchard, Direcció d'Atenció al Ciutadà, Ajuntament de Barcelona

Sr. Joan Domínguez, voluntari de l'Espai de Gent Gran de Sant Antoni

Sra. Cristina Jordà, dinamitzadora del projecte Alfabetització digital del districte de Les Corts

Sr. Joan Arumí, membre del Casal Can Saladrigas

Sr. Norberto Sinatra, dinamitzador del projecte Memòria virtual del districte de Sant Martí



## Referències

- Pla d'Actuació Municipal 2008-2011
- Programa Municipal per a la Gent Gran 2006-2010
- Pla Director Municipal de Participació Ciutadana per al període 2010-2015,
- Pla Municipal per a la Inclusió Social. Barcelona Inclusiva 2005-2010
- Pla Municipal per al Col·lectiu LGTB 2010-2015
- Projecte Educatiu de Ciutat. Pla d'Acció 2008-2011
- Pla de Millora dels Casals i Espais de Gent Gran Municipals
- Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2006-2018
- Pla Director d'Accessibilitat Universal de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) 2010
- Pla de seguretat ciutadana de Barcelona. 2009-2011
- Pla Barcelona Interculturalitat 2009
- Pla Estratègic del Verd 2011
- LAPAD Llei de la Promoció de l'Autonomia Personal i l'Atenció a les persones amb Dependència inclou l'objectiu de prevenir la dependència 39/2006
- Llei de Serveis Socials 12/2007
- Llei de Mobilitat 9/2003



**Assessorament lingüístic:**

Rosa Chico

**Fotografies:**

Drets de les imatges:

Direcció d'Imatge i Serveis Editorials.

Ajuntament de Barcelona

**Autors:**

Vicente Zambrano

Pepa Álvarez

Cristina Diestro

Carolina García

Luis Clúa

Ariadna Borràs

Antonia Lajusticia

**Disseny i maquetació:**

Estudi la Maquineta

**Impressió:**

—



[www.bcn.cat/consellgentgran](http://www.bcn.cat/consellgentgran)